

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Вищого навчального закладу Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»

18 квітня 2019 року № 88-Н

Форма № П-4.04

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

Навчально-науковий інститут заочно-дистанційного навчання

Форма навчання заочна

Кафедра педагогіки та суспільних наук

Допускається до захисту

Завідувачка кафедри _____ І. М. Петренко
(підпис) (ініціали та прізвище)

«_____» _____ 2020 р.

ДИПЛОМНА РОБОТА

на тему:

**ЕТИКА ПЕДАГОГІЧНОГО СПІЛКУВАННЯ ЯК ФАКТОР
ПРОФЕСІЙНОСТІ СУЧАСНОГО ПЕДАГОГА**

зі спеціальності 011 Освітні, педагогічні науки,

освітньої програми «Педагогіка вищої школи»

ступеня магістр

Виконавиця роботи Дубовик Катерина Миколаївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

(підпис, дата)

Науковий керівник к. філос. н., доц. Усанов Ігор Вікторович

(науковий ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

(підпис, дата)

Полтава 2020

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ	9
1.1. Спілкування як психолого – педагогічне поняття	9
1.2. Комунікативна компетентність як складова професійної майстерності педагога	22
Висновки до 1 розділу	32
РОЗДІЛ 2. ПЕДАГОГІЧНА ВЗАЄМОДІЯ ТА ПЕДАГОГІЧНЕ СПІЛКУВАННЯ	34
2.1. Сутність і функції педагогічного спілкування	34
2.2. Стили педагогічного спілкування	45
2.3. Бар'єри та конфлікти в педагогічному спілкуванні	58
Висновки до 2 розділу	71
РОЗДІЛ 3. КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ І МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ	73
Висновки до 3 розділу	82
ВИСНОВКИ	83
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	87

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Проблема спілкування багатоаспектна і багатогранна, вона є об'єктом дослідження цілого ряду наук: філософії, соціології, лінгвістики, етнографії, психології, педагогіки та ін. Соціальний зміст спілкування полягає в тому, що воно є засобом передачі культури і соціального досвіду. Серед принципових змін у системі освіти наприкінці XX – на початку XXI століття в Україні відзначимо: притаманна їй традиційно лінійна монологічність змінюється на діалогічність, полілогічність. Саме тому особливого значення набуває комунікативна компетентність педагога і його професійній діяльності.

На сучасному етапі реформування системи освіти її основою стає “суб’єкт-суб’єктна” парадигма педагогічної взаємодії, формується особистісно-орієнтована (людиноцентрична) педагогіка. Переорієнтація освітнього процесу, зміна стратегій навчання вимагають від педагога оволодіння відповідними компетентностями, серед яких важливе значення займає комунікативна компетентність. Тому дослідження суті комунікативної компетентності, змісту і форм педагогічного спілкування у системі «викладач – студент» є актуальними питання безпосередньої педагогічної практики.

У професійній педагогічній діяльності спілкування є важливою складовою, оскільки спілкування тут є і суттю, й інструментом. В сучасних умовах трансформації суспільства, його індивідуалізації і гуманізації, ефективні соціальні відносини і професійне спілкування має вибудовуватись на партнерських діалогічних відносинах, виключаючи авторитарність. Діалогічне спілкування передбачає: уміння слухати співрозмовника; необхідність уникати оцінок і порад; здатність приймати іншу позицію; повагу до особистості співрозмовника; відкритість і доброзичливість контактів між співрозмовниками. Для впровадження нових освітніх практик і реалізації сучасних освітніх стратегій актуальним є вивчення різноманітних

практик і етичних принципів педагогічного спілкування, яке є основою педагогічної взаємодії.

Відносини «учитель – учень, викладач – студент» носять комунікативний характер, але їх сумісна діяльність протягом навчального процесу не тільки не знімає проблему спілкування, але й виявляє цілий ряд проблемних запитань, аналіз яких актуалізує тему даного дослідження, а пошук відповідей на поставлені запитання має безпосереднє практичне значення. Оскільки від змістовності спілкування і комфортності комунікативного педагогічного середовища залежить і успіх педагога, і ефективність його безпосередньої діяльності, і подальше становлення вихованців, їх життєвий успіх і пріоритети, тощо. Тому тема даної роботи є актуальною і практично орієнтованою.

Проблемність спілкування між викладачем і студентом, вчителем і учнем породжується постійною взаємодією двох різних духовних світів: світ вчителя / викладача (досвід, знання, переконання, ціннісні орієнтації його покоління і т. п.) і світ учня / студента (проблеми і суперечності дорослішання, формування особистості: прагнення все пізнати, спробувати; різнопланові інтереси, бажання, потреби і т. п.). Вміння співставляти і узгоджувати в спілкуванні ці різні світи визначає рівень майстерності педагога, її складовою є комунікативна компетентність, формування якої передбачає володіння знаннями про структуру і механізми комунікації, умови порозуміння і ефективної комунікації, тощо. Саме цим питанням присвячене дане дослідження, що доводить його актуальність.

Ще одним чинником, що актуалізує дане дослідження є вплив сучасних соціальних трансформацій, рисою яких є формування і розширення інформаційних технологій, які суттєво впливають на практики соціальних відношень, зокрема і на зміст і засоби педагогічної взаємодії. Динамічність і мобільність суспільства вимагають від педагога певних навиків, зокрема, вміння вибудовувати комунікацію відповідно до конкретної педагогічної ситуації і особливостей співрозмовника (учня / студента, батьків, колег,

тощо). Ознайомлення з теоретичними основами процесу спілкування та оволодіння етичними принципами педагогічного спілкування є невід'ємними складовими побудови комфортного освітнього середовища і ефективної педагогічної взаємодії. Що ще раз доводить актуальність теми нашого дослідження.

Нормативним підґрунтям для аналізу принципів педагогічного спілкування є ряд нормативних документів Закони України «Про вищу освіту» (2014), «Про освіту» (2017), Указ Президента України «Про Цілі сталого розвитку України на період до 2030 року» (2019); Концепція «Нова українська школа» (2016), Концепція розвитку педагогічної освіти (2018), Національна стратегія розвитку освіти в Україні на період до 2021 року (2013), Національна доповідь про стан і перспективи розвитку освіти в Україні, а також Педагогічна Конституція Європи та інші документи.

Аналіз вітчизняної та зарубіжної літератури з теми дослідження. До проблем процесу спілкування, у тому числі педагогічного спілкування, зверталися і звертаються багато вітчизняних і зарубіжних вчених. Так, концепцію про діяльнісне розуміння процесу спілкування, його зміст і гуманістично - етичну сутність висвітлюють у своїх працях В. Андрущенко [4], О. Аніщенко [5], О. Бодальов [12], П. Донець [29], В. Кафтан [40], М. Ожеван [71], Ю. Палеха [73], О. Селіванова [85], М. Філоненко [98] та ін.

Питання теоретико-методологічних засад педагогічного спілкування як форми ділового спілкування, його змісту і стратегій оптимальної взаємодії в системі “викладач-студент, вчитель-учні”, а також проблему становлення особистості та її розвитку як суб'єкта навчання й спілкування розробляли такі вчені: Т.Алексина [2], О.Буга [15], Т.Гриценко [27], М.Заброцький [34], З.Ковальчук [42], І. Коцан [49], С.Максименко [59], С. Мусатов [66], І.Соколова [89] та ін.

Проблемою комунікативної компетентності викладача займалися І. Барахович [7], Н. Бідюк [10], Н. Бутенко [16], Н. Волкова [22], Н. Голядник

[26], Т. Дрозд [30], І. Зарецька [37], Н. Лазаренко [57], В. Федорчук [96], О. Янжула [106] та ін.

Етичні аспекти педагогічних комунікацій викладені у працях В.Андрєєв [3], В.Арешонков [6], В.Бездухов [8], О.Бородина [14], В.Варецька [17], Г. Васянович [18], О. Кубрак [51], С. Рик [82], С. Степаненко, Н. Степаненко [91], Л. Хоружа [103] та ін.

Незважаючи на наявність значної кількості наукових досліджень щодо процесу педагогічного спілкування, детальнішого дослідження потребує питання особливості педагогічного спілкування та проблема комунікативної взаємодії викладача та студентів і комунікативних бар'єрів порозуміння.

Мета роботи полягає в аналізі особливостей педагогічного спілкування, визначенні його механізмів та етичних принципів.

Відповідно до мети визначено такі основні **завдання роботи**:

1. Визначити понятійний апарат дослідження педагогічного спілкування в системі психолого – педагогічного знання.
2. Розглянути сутність педагогічного спілкування та його місце в системі комунікативних компетентностей педагога.
3. Схарактеризувати стилі педагогічного спілкування та їх риси.
4. Проаналізувати можливі бар'єри та конфлікти спілкування, їх причини та вплив на зміст освітнього процесу.
5. З'ясувати етичні принципи культури спілкування.

Об'єкт дослідження – спілкування як характеристика людського буття.

Предмет дослідження – педагогічне спілкування як умова, суть і результат освітніх практик.

Для досягнення мети й реалізації завдань дослідження застосовано такі **методи дослідження**:

- 1) *теоретичні*: загальнонаукові (аналіз, синтез, абстрагування, узагальнення, систематизація, класифікація); системне вивчення філософської, педагогічної та психологічної літератури, законодавчих і

нормативно-правових документів; аналіз, синтез, порівняння – з метою з'ясування стану розроблення досліджуваної проблеми, розкриття сутності поняття «педагогічне спілкування», «комунікативна компетентність»; узагальнення – для формування висновків за розділами, загальних висновків;

2) *емпіричні*: опитування, бесіди з викладачами, студентами, спостереження для виявлення проблемних питань педагогічного спілкування та вироблення практичних настанов для подолання комунікативних бар'єрів і конфліктів та досягнення ефективної педагогічної взаємодії.

Наукова новизна та теоретичне значення дослідження полягає в тому, що:

теоретично обґрунтовано значення комунікативної компетентності педагога, яка ґрунтується на організації особистісно спрямованої взаємодії у системі «викладач-студент», формах і методах студентоцентрованого навчання;

уточнено зміст понять «педагогічне спілкування», «комунікативна компетентність педагога» як інтегративного багаторівневого особистісного утворення, що розглядається як результат сформованості професійних компетенцій та особистісних якостей педагога, які дозволяють керувати процесом спілкування й організовувати педагогічно доцільну взаємодію в освітньому процесі;

подальшого розвитку набуло визначення стилів спілкування та етичних принципів педагогічного спілкування в умовах зміни комунікативних практик.

Практичне значення отриманих результатів полягає в уточненні і доповненні змісту лекційних курсів, упровадженні дидактичних матеріалів для семінарських і практичних занять, які розкривають механізми формування комунікативної компетентності, причини комунікативних бар'єрів та методи їх подолання. Висновки і рекомендації стосовно дослідження, розроблені методичні вказівки можуть бути використані у практиці роботи вищої школи.

Інформаційною базою дослідження є нормативно-правові акти України науково – теоретична та психолого – педагогічна спеціальна література за темою дослідження.

Експериментальна база дослідження: Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі».

Апробація результатів дослідження. Основні положення та результати дослідження доповідалися, обговорювалися й отримали позитивну оцінку на засіданнях кафедри педагогіки та суспільних наук Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», на науково-практичних конференціях у Вищому навчальному закладі Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі».

Структура та обсяг роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, який містить 109 позиції. Загальний обсяг роботи – 97 сторінок.

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ

1.1. Спілкування як психолого – педагогічне поняття

Проблема спілкування багатоаспектна і багатогранна, вона розглядається цілим рядом соціальних і гуманітарних наук, кожна з них трактує спілкування відповідно до свого предмету дослідження, виділяючи його певні аспекти. Теоретичною основою ділового спілкування, до якого належить і педагогічне спілкування, його етики є дослідження спілкування філософією і психологією, оскільки філософія розкриває сутнісні основи спілкування, а психологія виявляє реальні механізми цього процесу. Говорячи про педагогічне спілкування, важливими теоретичними узагальненими ще є висновки педагогічної етики, яка розкриває принципи педагогічної взаємодії і комунікації.

Отже, з позиції філософії спілкування – це взаємодія між людьми (суб'єкт – суб'єктні відносини), яка визначає базову потребу людини бути включеною в соціальні відношення і культуру, спосіб буття людини у взаємозв'язку з іншими людьми.

В психології поняття «спілкування» конкретизується і визначається як процес взаємодії людей, що включає обмін між ними інформацією пізнавального чи емоційно-оціночного характеру, в ході якого виникають, проявляються і формуються міжособистісні відносини [12]. Також психологія визначає поняття «спілкування» як:

- «складний, багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, що породжується потребами спільної діяльності...» [97],
- «одна з універсальних форм активності особистості (в ряду з пізнанням, працею, грою), що проявляється у встановленні і розвитку контактів між людьми, у формуванні міжособистісних взаємин, які породжуються потребами спільної діяльності» [81],

- «зв'язок між людьми, в результаті якого відбувається вплив однієї людини на іншу» [81],

- «це складний і багатогранний процес, який одночасно може виступати і процесом взаємодії індивідів, й інформаційним процесом, і відносинами людей один з одним, і процесом їх взаємовпливу, і процесом співпереживання і взаємного розуміння» [2].

Як наголошує Т. Алексіна, варто розуміти, що вступаючи в спілкування, людина несе в собі [2]:

- усталені для неї переконання, відношення, ціннісні орієнтири, що визначають її соціально – етичну позицію,
- стиль поведінки в спілкуванні,
- прагнення реалізувати свої ролеві пріоритети, самоутвердитися,
- наміри зрозуміти іншого, досвід сприйняття, вивчення, розуміння, об'єктивного оцінювання,
- сформований спосіб впливу на співрозмовника, зараження, навіювання, наслідування.

Виходячи з вище зазначеного, педагогічне спілкування можна визначити як «... багатоплановий процес організації, встановлення і розвитку комунікації, взаєморозуміння і взаємодії між педагогами і учнями/ студентами, який породжується цілями і змістом їх спільної діяльності» [7, с.255]. Зазначена багатоплановість визначається тим, що «спілкування є і основою, і суттю, й інтегральним методом педагогічного процесу». Педагогічне спілкування – це продуктивне спілкування, його результатом є духовний обмін і зростання усіх учасників комунікації [9, с.49].

Як визначає американський соціальний психолог С.Е. Осгуд, «спілкування є актами передачі і прийому інформації» [97]. Англійський соціальний психолог М. Аргайл розглядає комунікацію як момент інтеракції (взаємодії) і характеризує його через різні види контактів, включаючи й інформаційний [39]. Також варто зазначити, що в зарубіжній соціальній психології частіше вживається поняття взаємодія, а не спілкування, чим

акцентується соціальна значимість даного процесу, а також взаємозалежність і взаємовплив його учасників. Це важливий момент для розуміння суті педагогічного спілкування, де обидва учасника комунікації – і педагог, і учень / студент (далі – вихованці) знаходяться у відношеннях взаємозалежності і взаємовпливу.

Вважаємо, що найбільш повним визначенням спілкування буде його характеристика як «складного багатопланового процесу встановлення і розвитку контактів між людьми, що породжується потребами спільної діяльності і включає в себе обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння іншої людини» [98, с.43].

Слід наголосити, що сутнісні характеристики спілкування розкриває його визначення як «форми буття людини, особливого способу існування моралі і реалізації міжособистісних відносин і взаємозв'язків, інтерперсональний діалог» [103, с.17]. На цих фундаментальних філософських висновках ґрунтується сучасна етика спілкування.

Філософський висновок щодо спілкування як способу буття людини, включає в себе: 1) ціннісні; 2) антропологічні; 3) нормативні елементи. Якщо підходити до процесу спілкування з такої позиції, то його можна розглядати з етико - філософських позицій, оскільки:

- будь-який феномен спілкування визначається тими чи іншими цінностями і сам представляє певну значимість;
- будь-який процес спілкування – це взаємодія конкретних суб'єктів з певними якостями, і моральними також;
- будь-який процес спілкування – це сукупність певних норм, правил, способів, форм людської взаємодії [97].

В реальному процесі спілкування ці три структурні елементи існують нерозривно, взаємопроникаючи один в один: спілкуються люди зі своїми, не завжди співпадаючими системами цінностей, дотримуючись певних норм і правил.

Можна узагальнити, що цінність міжособистісного спілкування визначається його поліфункціональністю і глобальною значимістю в житті людини і суспільства. Дослідники О. Коротких, М. Пашкевич, Т. Слесарєв [46] виділяють наступні «рольові» функції спілкування.

1. Спілкування як умова формування й існування людини. Здатність спілкуватися з іншими людьми (обмін культурним досвідом) дозволила людині досягнути високого рівня цивілізаційного розвитку.

2. Спілкування як спосіб самовираження людського «Я». Спілкування дає можливість людині виявити свої почуття, переживання, розповісти про інтелектуальні здобутки, поділитися досвідом, що є складовими формування ідентичності.

3. Спілкування як засіб комунікації проявляється в його інформативному характері, завдяки якому здійснюється обмін ідеями, передаються накопичені знання і здійснюється соціальне наслідування.

4. Спілкування також виступає основним засобом управління – засобом маніпулювання свідомістю і діями людей в усіх сферах професійного і особистого життя, що має як негативний, так і позитивний вимір. Спілкування допомагає організувати спільну роботу, визначити і обговорити ідеї, реалізувати плани [46, с. 163].

Ми погоджуємося з думкою В. Лавриненко і Л. Чернишової, що «комунікативний процес між людьми являє собою не просто обмін «чистою» інформацією: він несе в собі певні особистісні характеристики і якості співрозмовників. Інформаційний обмін між людьми виступає процесом взаємодії двох суб'єктів, кожен з яких активний відносно іншого суб'єкта і до інформації, якою вони обмінюються. Така активність полягає у взаємному аналізі цілей, мотивів, установок один одного для більш результативного спілкування» [81].

Дослідники виділяють в структурі комунікативного процесу три параметри, які суттєво впливають на комунікацію: фізичний, внутрішній і

пов'язаний з відношеннями. На фізичному рівні комунікація може здійснювати:

- на міжособистісному рівні, коли в ній приймають участь дві людини, що обмінюються один з одним повідомленнями;
- між особою і групою (наприклад, між учителем і учнем, викладачем і студентом);
- на груповому рівні (комунікація в команді);
- на міжгруповому рівні (команди суперників, команди перемовників).

Комунікація може відбуватися також за схемою «багато багатьом», коли вона здійснюється між групами чи організаціями [81, с.107].

Зазначимо, що внутрішні параметри найбільше впливають на процес комунікації, вони обумовлюються станом людини (як відправника, так і отримувача інформації). Внутрішній стан – це одночасно фільтр і перешкода при отриманні й інтерпретації повідомлень. Внутрішній стан людини, як правило, є функцією її ставлення до предмету комунікації. Відношення, що виражається через інтерес, чи, навпаки, незацікавленість, відкритість чи закритість, довіру чи недовіру може змінюватися в процесі взаємодії. Важливо пам'ятати, що мета комунікації часто полягає саме в зміні ставлення іншої людини. На відношення впливають як психічні, так і фізичні процеси, і часто воно виражається фізичними індикаторами, такими як поза, жести, нахил голови, тощо. Ділове спілкування, зокрема і педагогічне, вимагає уміння усвідомлювати свій внутрішній стан і керувати ним, також важливо приймати до уваги стан інших учасників комунікації.

Параметр відношень людей, включених в комунікацію, пов'язаний з їх ролями, чи статусом, один відносно іншого. Для успішної комунікації питання статусу можуть мати суттєве значення; іноді його достатньо складно визначити. Виділяють кілька основних типів відношень, залежно від статусу: комплементарні, симетричні і взаємні. Комплементарні (від лат. *complementum* – доповнення) називаються такі відношення, де роль одного «доповнює» роль іншого (наприклад, учитель і учень, викладач і студент).

Такі відношення часто визначаються організаційною чи соціальною ієрархією. Статус також визначає і використання певних засобів передачі повідомлення. В процесі педагогічного спілкування статусна характеристика досить важлива, а тому на неї потрібно зважати при побудові комунікативного процесу [81, с.108].

Ще однією невід'ємною і важливою складовою комунікаційного процесу, а особливо педагогічного спілкування, є зворотній зв'язок, оскільки саме він надає спілкуванню психологічний підтекст, надає йому «людського образу». За змістом, це допомога співрозмовнику, пояснення того, як сприймаються з боку його слова, вчинки, які почуття він викликає в інших людей. Зворотній зв'язок включає свідомий контроль комунікативних дій, спостереження за партнером і оцінку його реакцій, а також відповідно до цього зміна власної поведінки. Саме зворотній зв'язок робить комунікацію двостороннім процесом, оскільки отримавши інформацію про реакції отримувача, відправник враховує її, коректуючи свої дії, цілі. Зворотній зв'язок може бути позитивним, коли бажаний результат повідомлення досягнутий, і негативний [39].

Як уже зазначалось, уміння використовувати зворотній зв'язок в спілкуванні є важливим моментів процесу комунікації і елементом структури комунікативних здібностей людини. В. Лавриненко і Л. Чернишова, аналізуючи роботу Д. У. Джонса «Тренінг спілкування і розвитку» виділяють ознаки зворотного зв'язку, які сприяють взаєморозумінню і не викликають захисних реакцій співрозмовника [81, с.111].

Виділимо серед них ті, які, на нашу думку, мають безпосереднє значення для покращення взаєморозуміння, зокрема і між викладачем і студентами, вчителем і учнями.

1. У зворотному зв'язку необхідно звертати увагу на поведінку співрозмовника, а не на його особистість, висловлювати свою думку з приводу того, що робить людина (студент/учень), а не з приводу того, яка вона.

2. У зворотному зв'язку варто використовувати опис, а не висловлювання своєї думки. В описі дається характеристика ситуації, а у висловлюванні думки – її оцінка в термінах поганого / хорошого, неправильного / правильного, неприємного / приємного. Опис нейтральний, він говорить про те, що відбувається, а оцінка відображає систему цінностей особи.

3. У зворотному зв'язку варто відображати поведінку в ситуації «тут-і-зараз», а не поведінку «взагалі», «там, «тоді». Зворотній зв'язок буде мати значення для співрозмовника, якщо він дається зразу, в ситуації, яка його хвилює зараз, а не відтерміновувати роздратування і переживання, щоб потім їх всі «вихлюпнути» на когось. Зворотній зв'язок в невідходящий час може принести більше шкоди, ніж користі.

4. У зворотному зв'язку даються скоріше думки й інформація співрозмовників, ніж поради. При висловлюванні своїх думок і передачі інформації співрозмовнику надається свобода самому вирішувати, як їх використовувати залежно від мети, часу і місця.

5. Зворотній зв'язок має відображати те, що сказано, а не те, чому це сказано [81, с.112].

Очевидно, що для ефективної комунікації співрозмовники мають слідувати певним принципам, особливо, якщо сторони зорієнтовані на досягнення спільного результату. Німецький спеціаліст в області управління М. Біркенбиль сформулював принципи будь-якої комунікації.

1. Істина не те, що говорив відправник повідомлення, а те, що зрозумів отримувач. Недооцінка цього принципу породжує помилки і комунікативні складнощі, оскільки кожна людина в результаті своєї запрограмованості дивиться на світ через призму власної системи цінностей і упереджень, які впливають на осмислення повідомлення. Відповідно і відповідь отримувача буде відповідати його системі цінностей. Крім того, при сприйнятті будь-якого повідомлення у отримувача виникають певні почуття, обумовлені його попереднім життєвим досвідом, які емоційно «забарвлюють» повідомлення.

З цього основного принципу комунікації слідує, що жодна людина як отримувач інформації (зокрема, учень/ студент), не сприймає зміст повідомлення відправника (педагога) точно таким, як він його задумав, навіть якщо відправник і висловлюється досить ясно [104, с.113].

Також з першого загального принципу комунікації слідує, що ефективному спілкуванню перешкоджає бар'єр суб'єктивної інтерпретації сенсу інформації, який виникає через те, що будь-яке отримане повідомлення переломлюється через призму особистого досвіду співрозмовника, його освіти, походження, знань, схильностей, упереджень, симпатій і антипатій, бажань і очікувань на момент передачі інформації. В результаті людина чує не те, що було сказано, а те, що вона думає, що було сказано. Комунікатор вірить, що якщо він розуміє те, що він хоче сказати, і передає це іншим, то його слова будуть інтерпретовані адресатом у відповідності з його задумом. Для руйнування цього бар'єру необхідне постійне уточнення того, як трактується сенс сказаного [104, с.114].

2. Другий принцип комунікації говорить про те, що будь-яка комунікація здійснюється одночасно на двох рівнях: на рівні змісту і на рівні відношень, до того ж рівень відношень визначає змістовний рівень (аксіома Ватцлавика). Це означає, що найбільш важливим з двох рівнів є рівень відношень. Тобто, якщо співрозмовники не змогли досягнути гармонійних комунікативних відношень, то не варто витрачати зусилля на розумну змістовну аргументацію, тому що отримувач інформації її не сприйме, оскільки нікого не можна переконати тільки одними аргументами [104, с.114].

Цей загальний принцип комунікації вказує на те, що бар'єром комунікації часто є психологічний феномен сприйняття самого комунікатора і відношення до нього: відчуття недовіри чи неприязні, які викликає комунікатор, передається і на повідомлену ним інформацію, яка не сприймається як значима. Велике значення для виникнення бар'єра має авторитет комунікатора для співрозмовника. Чим вищий авторитет, тим

менше перешкод для засвоєння пропонованої інформації, і навпаки, низький авторитет викликає небажання прислухатися до його думки [104, с.115].

На основі трьох функцій спілкування (комунікативної – обмін інформацією, інтерактивної – організація взаємодії співрозмовників, перцептивної – процес сприйняття партнерами один одного і досягнення взаєморозуміння) виділяють в професійному педагогічному спілкуванні комунікативний, інтерактивний і соціально - перцептивний компоненти.

Комунікативний компонент професійного спілкування включає поняття про цілі, мотиви, засоби і стимули спілкування, уміння ясно і чітко викладати думки, переконання, аргументувати, доводити, аналізувати, висловлювати судження, передавати раціональну й емоційну інформацію, організовувати і підтримувати діалог, використовувати вербальні і невербальні засоби передачі інформації [59, с.46].

Інтерактивний компонент спілкування пов'язаний зі взаємодією людей, з безпосередньою організацією їх спільної діяльності. Для здійснення інтерактивної функції спілкування необхідні уміння переконати, зацікавити, сформулювати прийняте рішення; сформулювати вимоги, розпорядження, наказ; зробити критичне зауваження; піддати позицію співрозмовника аргументованій критиці; спілкуватися в конфліктній ситуації; стримувати свої емоції [59, с.48].

Інтерактивний бік спілкування – умовний термін, що позначає характеристику тих компонентів спілкування, які пов'язані зі взаємодією людей в їх спільній діяльності. Наприклад, в педагогічному спілкуванні, під час екзамену студент і викладач спілкуються навіть в тому випадку, якщо жоден з них не промовляє ні слова: студент віддає заліковку, вибирає білет, викладач відмічає обраний білет і вручає його студенту [39].

Соціально - перцептивний компонент спілкування включає уміння: «прочитувати» настрій співрозмовника; слухати (аудіювати) і чути співрозмовника; усвідомлювати вподобання співрозмовника; підлаштовуватись під психічний стан співрозмовника; передбачати почуття і

настрої, викликані змістом мови, а також мімікою і жестами, прогнозувати реакції – відповіді в процесі спілкування.

Перцептивний бік спілкування – процес формування образу іншої людини, що досягається «прочитанням» за фізичними характеристиками людини її психологічних якостей і особливостей поведінки. Взаємопорозуміння, як важлива складова процесу спілкування, має двоякий сенс:

- розуміння цілей, мотивів, настанов партнера по взаємодії;
- встановлення особливих емоційних відношень, що виражаються в почутті дружби, симпатії, тощо.

Як бачимо, в обох випадках важливим фактором є те, як сприймається співрозмовник, тобто процес сприйняття однієї людини іншою [50, с.183].

Формування таких вмінь потребує знань про особистісну і пізнавальну ідентифікацію; про емпатію як емоційну ідентифікацію; про управління власною комунікативною поведінкою; саморефлексію; про комунікативне самовиховання; прийоми стримування своїх емоцій і поспішних висновків.

Дослідники виділяють чотири основні функції соціальної перцепції: пізнання себе; пізнання партнера спілкування; організація спільної діяльності на основі взаєморозуміння; встановлення емоційних відношень [59, с.49].

Виходячи з загальних характеристик комунікативного процесу виділяють особливості педагогічного спілкування як виду професійного спілкування і способу педагогічної діяльності. Зміст і якість освітньої діяльності значною мірою визначаються якістю відношень між учасниками і характером взаємодії учителя і учня, викладача і студента.

Виділимо основні теоретичні положення, на яких ґрунтується аналіз принципів педагогічного спілкування, його закономірності та механізми.

- Викладання – це, в першу чергу, спілкування. Комунікативні здібності завжди вважалися важливими людськими якостями, а спілкування – універсальним елементом людського досвіду, а тому спілкування часто

сприймається як належне. Але як показують дослідження, спілкування – це досить витончена і складна діяльність.

– Продуктивність педагогічної діяльності значною мірою визначається рівнем оволодіння викладачем технологією педагогічного спілкування.

Спілкування виступає способом організації спільної діяльності і взаємовідношень включених в нього людей, зокрема викладача і студента. Знання закономірностей спілкування і розвиток навичок і здібностей спілкування особливо важливі для педагога, професійна задача якого може бути успішно вирішена тільки за умови, що йому вдасться продуктивно включити учнів / студентів у спільну навчальну діяльність, налагодити взаємодію і взаєморозуміння, що відповідає цілям і завданням навчального процесу, тобто здійснити повноцінне педагогічне спілкування.

Таким чином, професійно – педагогічне спілкування – система (прийоми і навички) органічної соціально – психологічної взаємодії педагога і учня, змістом якого є обмін інформацією, виховний вплив і організація взаємовідносин за допомогою комунікативних засобів. В такому контексті спілкування в педагогічній діяльності – це засіб вирішення навчальних задач; соціально – психологічне забезпечення освітнього процесу; спосіб організації взаємовідносин вчителя і учня, викладача і студента, які обумовлюють успішність навчання і виховання [62, с.38].

З даного визначення можна зробити висновок, що для ефективного педагогічного спілкування педагогу необхідно знати:

- закономірності спілкування,
- структуру спілкування, особливості реалізації комунікативної, інтерактивної і перцептивної функцій спілкування,
- методику дослідження спілкування і міжособистісних відношень,
- основні психолого – педагогічні і етичні вимоги щодо організації педагогічного і міжособистісного спілкування.

Проаналізувавши теоретичні підходи до визначення базових понять нашого дослідження, визначимо основні з них.

Спілкування – процес взаємодії людей, що включає обмін між ними інформацією пізнавального чи емоційно - оціночного характеру, в ході якого виникають, проявляються і формуються міжособистісні відносини [49, с.12],

Ділове спілкування – як і спілкування загалом, розглядається як складний і багатогранний процес, який виступає одночасно і як процес взаємодії індивідів, і як інформаційний процес, і як відношення між людьми, і як процес взаємовпливу один на одного, і як процес співпереживання і взаєморозуміння, зазначає Т.Гриценко [26, с.184]. Змістом ділового спілкування виступає соціально - значима спільна діяльність [26, с.185]. Суб'єктами спілкування можуть виступати як окремі люди, так і цілі групи чи колективи. Ділове (ролеве) спілкування і неформальне (особистісне) переплітаються між собою і можуть переходити одне в одне, але в яких би психологічних формах не проявлялось спілкування – якщо його визначаючим змістом є соціально - значима взаємодія, то це буде ділове спілкування.

Педагогічне спілкування – багатоплановий процес організації, встановлення і розвитку комунікації, взаєморозуміння і взаємодії між педагогами і учнями, який породжується цілями і змістом їх спільної діяльності» [25, с.66].

Професійно – педагогічне спілкування – система (прийоми і навички) органічної соціально – психологічної взаємодії педагога і учня, змістом якого є обмін інформацією, виховний вплив і організація взаємовідносин за допомогою комунікативних засобів.

Стиль педагогічного спілкування – стала система способів і прийомів, яку використовує педагог у взаємодії з учнями / ученицями [5, с.67].

Етика спілкування – дослідження процесів спілкування з моральних позицій, проблем морального вибору способів, засобів, правил, форм спілкування та настанов про належне / не належне спілкування; сукупність конкретних моральних практичних прийомів, норм, правил спілкування з метою порозуміння [14, с.16].

О. Селіванова визначає мовленнєвий етикет як мікросистему національно-специфічних стереотипних стійких формул спілкування, прийнятих суспільством для встановлення контакту співрозмовників, дотримання або ж припинення спілкування [84].

Культура спілкування – система норм, принципів і правил спілкування, а також технології їх виконання, які випрацьовані суспільством з метою оптимізації і ефективності комунікативної взаємодії [26, с.164].

Професійно-педагогічна компетентність вчителя є складною багаторівневою стійкою структурою його психічних рис, що формується внаслідок інтеграції досвіду, теоретичних знань, практичних умінь, значущих для вчителя особистісних якостей і має окреслені суттєві ознаки (мобільність, гнучкість і критичність мислення).

Комунікативна компетентність – здатність і готовність вступати в різноманітного роду (невербальні і вербальні, усні і письмові) взаємодію для вирішення комунікативних задач (передача інформації, ведення перемовин, встановлення і підтримання контактів, тощо) [96, с.16].

Комунікативний кодекс (лат. codex – книга) – певна система критеріїв (стандартів), за якими розробляють судження, оцінки, та принципів (правил), які регулюють мовну поведінку мовців під час комунікативного акту [53, с. 127].

1.2. Комуникативна компетентність як складова професійної майстерності педагога

Однією з важливих проблем сучасної освіти є питання професійної компетентності вчителя, викладача. Сутність компетентнісного підходу полягає в тому, що він орієнтований не тільки на зміст освіти, а й на її результат, виражений у вигляді компетенцій. Говорячи про сферу знань, сучасна компетентнісна парадигма акцентується на особистісних якостях, свідомості і діяльності майбутнього спеціаліста. Тобто, сучасна освіта, орієнтована на компетентнісний підхід, передбачає освоєння учнями не тільки знань, але й способів діяльності, розвиток у них готовності гнучко і мобільно використовувати наявні знання, навички, здібності до вирішення життєвих і професійних проблем, як зазначає М.Головань [23].

Формування в учнів / студентів відповідних компетенцій, які дозволяють забезпечити в подальшому успішну адаптацію і конкурентоздатність в умовах економічних викликів, актуалізує проблему компетентності вчителя і викладача, відповідності самих викладачів певному набору компетенцій, які дозволяють ефективно виконувати завдання підготовки сучасних спеціалістів.

Компетентність викладача розглядається як сукупність професійних знань, умінь, навичок, цінностей, а також готовність їх використовувати для ефективної професійної діяльності. Це інтегральна характеристика спеціаліста, яка показує рівень його професійної і загальної культури, досвіду практичної діяльності і професійної творчості (компетентний педагог). Термін «компетенція» доцільно вживати при оцінці і характеристиці компетентності спеціаліста в певній конкретній сфері його професійної діяльності [58].

В науковій літературі розрізняють «компетенція» і «компетентність» [11; 44; 58]. «Компетентність» визначають як сукупності знань і умінь, необхідних для ефективної професійної діяльності: вміння аналізувати, передбачати наслідки професійної діяльності, використовувати інформацію.

Професійна компетентність фахівця визначається, насамперед, специфікою його професійної діяльності і є результатом оволодіння певними професійними компетенціями. Професійно-педагогічна компетентність вчителя є складною багаторівневою стійкою структурою його психічних рис, що формується внаслідок інтеграції досвіду, теоретичних знань, практичних умінь, значущих для вчителя особистісних якостей і має окреслені суттєві ознаки (мобільність, гнучкість і критичність мислення) [57, с.12].

Таким чином, компетентність є, з одного боку, характеристикою особистості викладача, а з іншого боку, складається і проявляється в професійній діяльності. Виходячи з цього структурні компоненти компетентності розглядаються в особистісно – діяльнісному контексті, тобто наявність у викладача мотиву, знання і вибір ним способів здійснення діяльності.

Критерієм оцінки сформованості компетентності викладача виступають сукупність його професійних знань, умінь, навичок, цінностей, якими він керується в своїй діяльності, і мотиваційна готовність кваліфіковано виконувати професійні функції. Викладач, на думку С.Максименка [59], виконує наступні функції:

- 1) навчання, виховання і розвиток творчого потенціалу учнів / студентів;
- 2) організація і управління навчальним процесом;
- 3) дослідження в сфері науки, в сфері освітнього процесу (характеристик суб'єктів цього процесу, його змісту, організації, науково – методичного забезпечення);
- 4) взаємодія з іншими членами педагогічної спільноти в інтересах досягнення корпоративних цілей;
- 5) розвиток і саморозвиток, які передбачають інноваційну діяльність викладача, підвищення професійної кваліфікації;
- 6) просвітницька діяльність, з метою поширення наукових знань та формування загальної культури населення [59, с.21],

Поняття «професійна компетентність» тісно пов'язане з такими поняттями, як освіченість, кваліфікація, професіоналізм, майстерність, професійна культура. Компетентність не зводиться до освіченості, хоча вона також означає результат засвоєння людиною системи знань, умінь, цінностей. Спеціаліст може бути компетентним в одній сфері, а в іншій сфері демонструвати недостатній рівень компетентності, у бути зовсім некомпетентним – в третій. Оцінка компетентності здійснюється на основі отриманих результатів праці [21].

Часто компетентність пов'язують з кваліфікацією, тобто з рівнем освоєння спеціалістом певного виду професійної праці. Проте компетентність є ширшим поняттям, що включає не тільки набір нормативних знань і вмінь, які характеризують кваліфікацію, але й мотиваційну готовність до якісного виконання роботи, ціннісне ставлення до неї, прагнення до творчої реалізації себе в професії [85].

Змістовно розрізняються компетентність і професіоналізм, хоча вони досить близькі по суті. Так професіоналізм є не тільки результатом засвоєння необхідних знань і умінь, але й постійною динамікою професійно – особистісного розвитку, що проявляється у формуванні індивідуального стилю діяльності, в зміні свідомості спеціаліста, його настанов і ставлення до трудової діяльності. Таким чином, професіоналізм є і процесом, і проміжним результатом професійно – особистісного становлення спеціаліста, його постійного інтелектуального розвитку. Компетентність слід розглядати як результат оволодіння знаннями, вміннями, навичками, цінностями, як міру включеності людини в діяльність, що в сукупності забезпечує її успішність. Тобто, компетентність виступає фундаментом, стержнем професіоналізму [23].

Дослідники С.Лейко [58], М.Савчин [83], Г.Селевко [85] наголошують, що розглядаючи компетентність як феномен, необхідно брати до уваги те, що вона визначається наступними факторами:

- соціальними (соціальне замовлення на підготовку спеціалістів, соціально – економічна ситуація в суспільстві, міжнародний досвід професійного навчання, тощо);
- нормативно - діяльними (кваліфікаційні вимоги до викладача і викладання);
- особистісні (трудові мотиви, природні здібності, ціннісні орієнтири викладання, тощо).

Узагальнюючи, зазначимо, що зміст, структура, функції діяльності викладача визначають зміст і структуру компетентності педагога. Разом з тим, динаміка і ступінь розвитку компетентності залежить від особистісних факторів: від вихідних схильностей, природних здібностей, характеру базової професійної підготовки, трудової мотивації, прагнення педагога до самоактуалізації, до досягнення професійної і особистісної зрілості.

Важливе місце серед умов і чинників вдосконалення професійних якостей, особистісного розвитку педагога є професійне спілкування, важливий засіб навчання і розвитку учнівства, змістовної педагогічної комунікації. Спілкування постає досить складним компонентом, оскільки виступає засобом особистісного впливу викладача на особистість учня / студента.

Термін «комунікативна компетентність» з'явився в науковому дискурсі з 1960 – 1970 рр., із 1970 – 1990 рр. – у системі навчання управлінню та спілкуванню. Увів його Д. Хаймс та визначив як притаманні людині знання та вміння успішного й ефективного спілкування [29, с.20]. З 90-х років ХХ ст. наукова категорія «комунікативна компетентність» у системі педагогічної освіти стає предметом спеціального всебічного розгляду.

Загальне трактування комунікативної компетентності визначає її як здатність встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми. У науковій літературі є багато підходів до визначення і комунікативна компетентність розглядається по-різному:

– Н.Бутенко [16] визначає як «сукупність знань, умінь і навичок, що включають: функції спілкування й особливості комунікативного процесу; види спілкування й основні його характеристики; засоби спілкування (вербальні й невербальні); репрезентативні системи й ключі доступу до них; види слухання; «зворотний зв'язок»; психологічні й комунікативні типи партнерів, специфіку взаємодії з ними; форми й методи ділової взаємодії; технології й прийоми впливу на людей; методи генерування ідей та інтеграції персоналу для конструктивної комунікації; самопрезентацію й стратегію успіху» [16, с. 35].

– Є. Руденський, як «здатність давати соціально-психологічний прогноз комунікативній ситуації, програмувати процес спілкування, «уживатися» в соціально-психологічну атмосферу комунікативної ситуації, здійснювати соціально-психологічне управління процесами спілкування в комунікативній ситуації» [29, с.22].

– Г. Селевко як уміння вступати в комунікацію, бути зрозумілим, здатність до невимушеного спілкування [85];

– О.Янжула визначає як здатність досягати бажаних результатів в спілкуванні з людьми, уникаючи при цьому непорозумінь і конфліктів [106, с.166].

Узагальнюючи позначені підходи дослідників, сутність комунікативної компетентності можна визначити як здатність і готовність вступати в різноманітного роду (невербальні і вербальні, усні і письмові) взаємодії для вирішення комунікативних задач (передача інформації, ведення перемовин, встановлення і підтримання контактів, тощо).

Для уточнення зазначимо, що комунікативна компетентність – це, по-перше, здатність здійснювати ефективну взаємодію, по-друге, інтегральна якість особистості, що містить як складові ціннісні мотиви, настанови, знання, уміння, навички та виконує функцію адекватного функціонування особистості в соціумі. Відповідно, комунікативні компетенції – це соціальні

вимоги щодо знань, умінь, навичок здійснення конструктивного спілкування в різноманітних комунікативних ситуаціях.

Як відзначає Т.Дрозд, комунікативна компетентність педагога є цілісним, інтегративним, багаторівневим утворенням. Вона має складну структуру, що відображає зовнішню та внутрішню сторони спілкування (понятійно-операційна та особистісна складові), особливості діяльності [29, с. 38].

Так само як і будь-яка з професійних компетенцій, комунікативна компетенція вчителя визначається трьома складовими:

- когнітивною (що фахівець знає з цього питання);
- операційною (як фахівець реалізує свої знання на практиці);
- мотиваційною (як фахівець ставиться до певної сфери власної діяльності).

Аналізуючи результати досліджень останніх років, Т.Дрозд [29] виділяє кілька підходів до визначення структури комунікативної компетентності. Як вона визначає, найбільш загальною є структура комунікативної компетентності, запропонована І. Нестеровою, яка виділяє наступні складові:

- особистісна складова, що включає рефлексію, емпатію, здібність до децентрації та прогнозування, комунікативну толерантність, діалогічну спрямованість у спілкуванні;
- понятійно-операційна складова, яка представлена знаннями та вміннями, необхідними для ефективного вирішення комунікативних педагогічних задач [29, с. 38].

Р. Козьяков у структурі комунікативної компетентності виділяє три складові:

- мотиваційно-спонукальну, що містить мотиви вибору професії, схильності особистості до певного виду діяльності, потребу в спілкуванні;
- особистісних якостей, а саме: комунікабельність, соціально-психологічна спостережливість, емпатія;

– функціонально-операційну: уміння слухати, здатність розуміти зміст слів, невербальну мову спілкування, володіння засобами спілкування та переконання [29, с. 38].

О. Тармаєва виділяє такі структурні компоненти комунікативної компетентності:

- мотиваційний, що знаходить своє вираження в потребах і цілях гуманістичної комунікативної взаємодії з учнями;
- аксіологічний, який відображає сукупність педагогічних цінностей (до педагогічної теорії, освітньої практики, особистості учня, власної особистості як суб'єкта професійної діяльності);
- інформаційно-змістовний – передбачає володіння системою знань, необхідних для здійснення продуктивної гуманістично орієнтованої взаємодії з учнями;
- операційно-діяльнісний – характеризує практичний, дієвий аспект комунікативної компетентності. Зміст його представлено системою комунікативних умінь [29, с. 39].

О. Прозорова, розглядаючи комунікативну компетентність як складну особистісну характеристику, виділяє в її структурі два рівні:

- комунікативні цінності – це комунікативні здібності та якості особистості;
- комунікативна поведінка – уміння та навички спілкування, психолого-педагогічна інформованість.

При цьому дослідниця наголошує, що основна роль у цій структурі належить комунікативним цінностям, які обумовлюють мотивацію вчителя, його потребу в спілкуванні з учасниками освітнього процесу, урешті, його комунікативну поведінку [29, с. 40].

Розглянувши різні підходи до визначення компонентів комунікативної компетентності можна зробити висновок, що загальна комунікативна компетентність базується на таких основних уміннях: установити контакт зі співрозмовником, підтримувати розмову, будувати висловлювання залежно

від мети комунікації, дотримуватися морально-етичних норм і правил спілкування.

Комунікативна компетентність містить такі складові:

- комунікабельність (здатність встановлювати й підтримувати необхідні контакти з іншими людьми);
- володіння змістовною інформацією та вміння оперувати нею;
- здатність до партнерської взаємодії та досягнення взаєморозуміння.

Професійна педагогічна комунікативна компетентність передбачає володіння термінологічною лексикою відповідної галузі діяльності, уміння організовувати та здійснювати конструктивне ділове спілкування як з колегами, так і з нефаківцями (за потребою), наявність позитивної установки на спілкування з дітьми, знання теорії педагогічного спілкування, вікової психології та вміння спілкуватися з різновіковою аудиторією. С. Мусатов [66] стверджує: «Висновки досліджень мовних аспектів комунікації переконують у тому, що існує специфічна, властива тільки вчителям манера слухати, вести діалог, уключати до нього учнів, залучати їх до бесіди, добирати мовні засоби. Ця манера об'єктивує особистісні якості того чи іншого вчителя. Вони, як свідчать спостереження, можуть проявлятися не лише в лексиці, але й на рівні стилістики, граматики, фонетики, стосуватись не тільки добору мовних засобів, але й динаміки їх використання. Провідна роль належить міжсуб'єктивним відносинам, що характеризують конкретну педагогічну взаємодію з колективом» [29, с. 42].

Аналіз даних компонентів комунікативної культури дозволяє зробити висновок, що одним з важливіших її компонентів є комунікативні уміння, зокрема, мовленнєві, що передбачає «наявність відповідного запасу слів; образності і правильності мови; точність сприйняття усного слова і точність передачі ідей співрозмовнику; вміння виділяти з почутого сутність розмови; коректну постановку запитань; лаконічність і точність формулювання відповідей; логічність побудови і викладу думок» [47].

Спеціалісти у сфері професійного спілкування І.Барахович [7], Т.Гриценко [26], Т.Єщенко [31], О.Кубрак [50] підкреслюють необхідність розвивати у викладача таких спеціальних комунікативних умінь і навичок, як доброзичливе сприйняття людей, чутливість до настрою співрозмовника і співпереживання до нього, а також робота над власним внутрішнім станом і характером, саморефлексія власної комунікативної поведінки. Також йдеться про уміння створювати ситуацію спілкування з учнем / студентом, знаходити теми спілкування і відповідні засоби, тощо. Тобто уміння орієнтуватися в комунікативній в ситуації передбачає розрізнення видів спілкування (ділове / вільне, в групі / в колективі) і вибір адекватного та ефективного способу взаємодії з співрозмовниками.

Узагальнюючи, зазначимо, що до комунікативних компетенцій педагога відносять здатність:

- виступати в аудиторії, використовуючи вербальні і невербальні засоби спілкування;
- вести розмову чи дискутувати з учнями / студентами;
- цілісно сприймати співрозмовника, створювати атмосферу довіри і бажання у нього спілкуватися;
- передбачувати і вирішувати конфлікти;
- конструктивно і тактично критикувати співрозмовника;
- сприймати і враховувати критику, перебудовуючи відповідно свою комунікативну поведінку [50, с.67].

Особливу увагу дослідники надають перцептивно – рефлексивним здібностям викладача, які включають три види чутливості:

1. Чутливість педагога до того, який відгук об'єкти реальності знаходять в учнів, якою мірою при цьому виявляються їх інтереси і потреби. Дана чутливість близька до емпатії і проявляється в емоційній ідентифікації викладача зі співрозмовниками (учнями / студентами) і їх активній цілеспрямованій спільній діяльності.

2. Чутливість до особистісних змін студента /учня і його діяльності під впливом різних засобів педагогічного впливу.

3. Чутливість викладача до недоліків власної діяльності, критичність і відповідальність за освітній процес [41, с.224].

І.Зарецька [36] робить висновок про те, щоб на належному професійному рівні здійснювати професійну діяльність, педагог має володіти наступними комунікативними вміннями: вміння слухати і висловлюватися по суті; вміння органічно володіти різними формами спілкування (мовними і немовними) та активізувати діяльність студентів/учнів; вміння підтримувати бесіду і спрямовувати її в необхідному напрямку; вміння самоконтролю, управління своїм емоційним станом; вміння взаємодіяти у формі діалогу і полілогу; вміння створювати невимушену атмосферу взаємного задоволення спілкуванням; вміння заохочувати співрозмовника (студентів/учнів, колег) до подальшого спілкування і взаємодії, тощо [36, с.155].

Проаналізувавши наукові дослідження змісту комунікативної компетентності, можна зробити кілька узагальнень.

Комунікація – це процес двостороннього обміну інформацією, результатом якого є взаєморозуміння. Якщо взаєморозуміння не досягнуто – комунікація не відбулася. Для того щоб переконатися в успішності комунікації, необхідно мати зворотний зв'язок, що повідомляє про те, як люди Вас зрозуміли, як вони сприймають Вас, як ставляться до порушеної Вами проблеми.

Комунікативна компетенція – здатність мобілізувати різноманітні знання мови (мовну компетенцію), паравербальних засобів, ситуації, правил і норм спілкування у відповідних контекстах чи ситуаціях. Комунікативна компетенція передбачає володіння не лише знаннями, а й вміннями й навичками побудови інтенційно-стратегічної програми комунікації, дотримання її і контролю за нею у процесі спілкування; орієнтації на співрозмовника, передбачення його реакції; вибору мовних і паравербальних засобів комунікації і їхнього декодування; подолання комунікативних

перешкод, усунення комунікативних шумів, виходу із комунікативного непорозуміння тощо.

А отже, формування професійно-педагогічної комунікативної компетентності здійснюється в конкретній соціокультурній ситуації і тому її зміст буде залежати від прийнятих у суспільстві культурних і моральних цінностей:

- зовнішніх передумов, зокрема соціокультурного оточення: особливостей етносу, національних традицій, соціокультурних особливостей та специфіки навчального закладу (класичний університет чи галузевий ВНЗ, коледж, професійна школа, ЗНЗ тощо), специфіки та змісту педагогічної діяльності;

- внутрішніх передумов, тобто суб'єктивних чинників: віку, статі, педагогічних здібностей, індивідуально-психологічних особливостей, освіти, педагогічного досвіду викладача та ін.

Загальна комунікативна компетентність базується на таких основних уміннях: установити контакт зі співрозмовником, підтримувати розмову, будувати висловлювання залежно від мети комунікації, дотримуватися морально-етичних норм і правил спілкування.

Висновки до розділу 1

Спілкування виступає способом організації спільної діяльності і взаємовідношень включених в нього людей, зокрема викладача і студента. Знання закономірностей спілкування і розвиток навичок і здібностей спілкування особливо важливі для педагога, професійна задача якого може бути успішно вирішена тільки за умови, що йому вдасться продуктивно включити учнів / студентів у спільну навчальну діяльність, налагодити взаємодію і взаєморозуміння, що відповідає цілям і завданням навчального процесу, тобто здійснити повноцінне педагогічне спілкування.

Спілкування в педагогічній діяльності виступає засобом вирішення навчальних завдань; соціально – психологічним забезпеченням освітнього процесу; способом організації взаємовідносин вчителя і учня, викладача і студента, які обумовлюють успішність навчання і виховання.

Комунікативна компетенція передбачає володіння не лише знаннями, а й уміннями й навичками побудови інтенційно-стратегічної програми комунікації, дотримання її і контролю за нею у процесі спілкування; орієнтації на співрозмовника, передбачення його реакції; вибору мовних і паравербальних засобів комунікації і їхнього декодування; подолання комунікативних перешкод, усунення комунікативних шумів, виходу із комунікативного непорозуміння тощо.

РОЗДІЛ 2.

ПЕДАГОГІЧНА ВЗАЄМОДІЯ ТА ПЕДАГОГІЧНЕ СПІЛКУВАННЯ

2.1. Сутність і функції педагогічного спілкування

Педагогічне спілкування – специфічна форма спілкування, яка має свої особливості, але разом з тим, воно підпорядковується загальним психологічним закономірностям, характерним спілкуванню як формі взаємодії людей, що включає комунікативний, інтерактивний і перцептивний компоненти. Дослідники виділяють цілий ряд визначень педагогічного спілкування, які акцентують увагу на певних аспектах даного процесу, але саме їх синтез, на нашу думку, і розкриває складність і суть педагогічного спілкування.

Як зазначають дослідники, педагогічне спілкування – це багатоплановий процес організації, встановлення й розвитку комунікації, взаєморозуміння й взаємодії, породжуваний цілями й змістом їхньої спільної діяльності – вихованням.

Характеризуючи зміст педагогічного спілкування, В.Кан-Калик відзначає: «Професійно-педагогічне спілкування є система (прийоми й навички) органічної соціально-психологічної взаємодії педагога й студентів, змістом якої є обмін інформацією, надання виховного впливу, організація взаємин за допомогою комунікативних засобів. Причому педагог виступає як активатор цього процесу, організовуючи його й управляючи ним» [5, с.69].

Тобто, спілкування в педагогічній діяльності – це засіб вирішення навчальних задач; соціально – психологічне забезпечення освітнього процесу; спосіб організації взаємовідносин педагога і вихованців, що обумовлюють успішність навчання і виховання [59, с.16]. Проведений різнобічний аналіз педагогічного спілкування дозволяє говорити про нього:

1) як про форму навчальної взаємодії, взаєморозуміння, співробітництва викладача й студентів;

2) про наявність у педагогічному спілкуванні одночасно трьох його сторін: комунікативної, інтерактивної й перцептивної;

3) як про професійне спілкування, що має певні функції;

4) як особистісне і соціально – орієнтовану взаємодію;

5) про широку наявність у педагогічному спілкуванні не тільки вербальних засобів, але й інших – образотворчих, кінетичних, символічних.

Отже, основною метою педагогічного спілкування є передача суспільного і професійного досвіду (знань, умінь, навичок) від викладача до вихованців, а також обмін особистісними сенсами, пов'язаними з об'єктами вивчення і життям в цілому. Тобто, педагогічне спілкування створює умови для реалізації потенційних сутнісних сил суб'єктів освітнього процесу [53, с.23].

Професійна педагогічна діяльність суттєво відрізняється від усіх інших видів діяльності, оскільки будучи соціальною діяльністю вона є разом з тим трансформує і скеровує, оскільки спрямована на формування іншої людини. Професійна педагогічна діяльність – це діяльність, спрямована на створення оптимальних умов в цілісному педагогічному процесі для виховання, розвитку, саморозвитку і самоосвіти особистості учня / студента і виборі можливостей вільної і творчої дії, на формування особистості, професійну підготовку і виховання майбутнього спеціаліста. Професійна педагогічна діяльність – це інтегративна діяльність, що включає психологічний, педагогічний і виробничо – технологічний компоненти [17, с.84].

Тобто, педагогічне спілкування є продуктивним спілкуванням, оскільки його результатом є духовне збагачення двох сторін: і педагога, і вихованців. Але варто наголосити, що таке збагачення можливе, якщо педагог, займаючи позицію суб'єкта ставиться і до вихованця як до суб'єкта педагогічної взаємодії. Як вважає О.Буга, це означає наступне:

– повага педагогом духовного світу вихованця, визнання його права на незгоду з вчителем,

– зацікавленість світом учня і співпричетність до його переживань,

– сприйняття індивідуальності вихованця як цінності з усіма тільки йому притаманними якостями [15, с.104].

Соціально – психологічні функції включають комунікативну (встановлення контакту між людьми, обмін інформацією), функцію самоствердження і самоактуалізації особистості (виділення власного «Я», привертання до себе уваги, самовираження, переконання оточуючих в чомусь, тощо), функцію розвитку взаємовідносин між людьми, групоутворення і розвитку групових процесів (думок, інтересів, норм поведінки, тощо). Також сюди відносять функції спілкування, пов'язані з розвитком особистості в суспільстві, її соціалізацією та соціальною ідентифікацією [75, с.51].

В. М. Лавриненко та Л. І. Чернишова [81] виділяють наступні функції педагогічного спілкування:

1. Інформаційна функція. В процесі спілкування постійно відбувається обмін матеріальними і духовними цінностями, створюються ситуації спільного пошуку і роздумів, формується позитивна мотивація навчально – виховного процесу. Інформаційна функція спілкування забезпечує розкриття викладачем змісту навчального матеріалу, обмін знаннями і думками, створення і вирішення проблемних ситуацій, обговорення актуальних питань. Обмін інформацією пізнавального і оціночного характеру між учителем і учнями здійснюється засобами вербальної і невербальної комунікації.

2. Соціально - перцептивна функція проявляється в умінні педагога сприймати і слухати учня (власне-перцептивний рівень), а також в особливій «чутливості» до вихованця (емпатійний рівень).

3. Самопрезентативна функція допомагає самовираженню і вчителя, і учня. В актах спілкування реалізується презентація внутрішнього світу співрозмовників (педагога і вихованців).

4. Інтерактивна функція педагогічного спілкування полягає в обміні образами, ідеями, діями і в здатності відстоювати свої ідеї, доводити свою

точку зору. Якщо вчитель зацікавлений особистісним розвитком учня, то він прагнуче навчити його навичкам соціальної поведінки і спілкування, навичкам ведення спорів і дискусій.

5. Афективна функція спілкування полягає в емоційній стимуляції, розрядці, психологічному комфорті і контролі афекту, його нейтралізації, корекції. Позитивне емоційне спілкування створює умови для творчої спільної діяльності, формування особливої соціальної установки на іншу людину, поваги і симпатії до неї [81, с.37].

Можна стверджувати, що дані функції педагогічного спілкування визначаються змістом діяльності учителя і характеризують його комунікативні здібності. Таким чином, організація спілкування в системі відношень «викладач - студент» передбачає не тільки передачу і засвоєння інформації, але й створення умов для самовираження, самоствердження студентів /учнів в процесі співробітництва, зацікавленість їхньою активністю.

В структурі педагогічного спілкування виділяють кілька компонентів: когнітивний компонент, регулятивний, афективний і духовний компонент.

1. Когнітивний компонент представляє собою знання загальних закономірностей спілкування; структури спілкування, особливостей реалізації комунікативної, інтерактивної і перцептивної сторін спілкування; методик дослідження спілкування і міжособистісних взаємин; основних психолого – педагогічних вимог до організації педагогічного і взагалі міжособистісного спілкування. Інформаційна влада, якою наділений педагог в міру пізнання предмету спілкування, дозволяє йому всесторонньо продумати пошук виходу з можливої складної ситуації, забезпечити зниження її гостроти і напруженості.

2. Регулятивний компонент полягає в умінні передавати інформацію, використовуючи весь арсенал комунікативних засобів, методів і прийомів;

– організовувати взаємовідносини з вихованцями і їх один з одним в процесі спільної діяльності;

- розуміти емоційно – психологічний стан співрозмовника, адекватно сприймати і об'єктивно оцінювати особистісні якості і поведінку іншої людини;

- коректно і педагогічно доцільно впливати на співрозмовника; керувати власними психічними станами, поведінкою і розвитком.

3. Афективний компонент включає в себе емоційний стан, що характеризує відношення, переживання, яке виникає між співрозмовниками.

4. Духовний компонент представляє собою сплав інтелектуальних здібностей і духовного стану. Духовні здібності – це здатність зрозуміти і оцінити іншу людину, це інтегральний вияв інтелекту і духовності особистості [75, с.53].

Одне з головних правил педагогічного спілкування говорить про те, що потрібно оцінювати дії, знання, вчинки, але не особистість, індивідуальність вихованця. Як доводять дослідники, продуктивне педагогічне спілкування має орієнтуватися на людську гідність як на найважливішу цінність спілкування, а також на базові етичні цінності, зокрема, відкритість, чесність, безкорисність, довіра, турбота, вірність слову. Крім того, спілкування має орієнтуватися на базові громадянські цінності, зокрема, свобода, справедливість, рівність. Рівність у спілкуванні – це, перш за все, рівність людської гідності суб'єктів спілкування, визнання їх права реалізовувати себе в спілкуванні [96, с.38].

Як показують дослідження в сфері педагогічної психології [96], значна частка педагогічних проблем обумовлена не стільки недостатністю наукової і методичної підготовки викладача, скільки деформацією сфери професійно – педагогічного спілкування. Тобто, можна зробити висновок, що ефективність педагогічного спілкування залежить від педагога, від рівня його педагогічної майстерності і комунікативної культури.

Спілкування, як і будь-яка сфера людської діяльності, нерозривно пов'язане з мораллю, оскільки будь-який акт спілкування несе в собі той чи інший моральний зміст. Взаємозв'язок спілкування і моралі аналізуються в

роботах Н.Лазаренко [56], С.Рик [82], С.Степаненко, Н.Степаненко [91], Л.Хоружої [103] і проявляється він в наступному.

По - перше, спілкування є сферою безпосередньої реалізації моральних цінностей і норм, в яких людина постійно знаходиться в ситуації морального вибору, який визначає її моральні чи аморальні вчинки.

По - друге, сам процес спілкування оцінюється з моральної позиції.

По - третє, моральні цінності, ідеали, принципи і норми, в ряду інших соціальних норм, регулюють процес спілкування [81, с.26].

Сучасні дослідники в області етики вважають, що особлива теоретична і практична значимість етичних питань спілкування вимагає створення спеціалізованого розділу етичного знання – «етика спілкування». Предметом етики спілкування має стати аналіз моральних аспектів спілкування на теоретичному і практичному рівнях.

На думку В. Лавриненко та Л. Чернишової, на теоретичному рівні етика спілкування має вивчати моральні проблеми ціннісних орієнтацій в спілкуванні, змісту і сутності моральних якостей суб'єктів спілкування, а також проблеми морального вибору способів, засобів, правил, форм спілкування. На практичному рівні предметом вивчення етики спілкування є сукупність конкретних практичних прийомів, норм (перш за все моральних), правил спілкування. Разом з тим, крім дослідження процесів спілкування з моральних позицій етика спілкування покликана впливати на реальні процеси спілкування, навчати тому, як належить / не належить спілкуватися. Етика спілкування тісно пов'язана з культурою спілкування.

Отже, поняття «етика спілкування» виражає моральний зміст більш широкого поняття «культура спілкування», яка включає цілий ряд елементів. Серед них культура поведінки, культура мовлення, культура невербальних засобів спілкування (міміка, жести, характеристики голосу, тощо), культура етикету, мовленнєвий етикет, психологічна культура співрозмовників [81, с.27]. Крім того, культуру спілкування визначають моральні характеристики особистості, до них належать толерантність, увага і повага, тощо.

Виходячи з етичного боку спілкування виділяють ще ті функції в процесі спілкування, які відіграють важливу роль у формуванні етики людських відносин. На думку О.Бородіної [14], це наступні функції :

- «відкриття» студента/дитини на спілкування – спонукати до спілкування, зняти психологічні «зажими», зняти страх перед невідомим; переконати студента/учня в його вільному виборі характеру спілкування (але з врахуванням моральних норм), підвищити самооцінку і впевненість у собі, а також переконати студента/учня в позитивному ставленні до нього викладача/вчителя;

- «співучасть» співрозмовнику – дана функція має підтримати студента/учня в його прагненні до спілкування, проявити зацікавленість його внутрішнім світом. Дана функція забезпечує механізм транслявання одного «Я» іншому «Я»;

- «піднесення» співрозмовника в процесі спілкування – це такий вплив на студента/учня, який спонукає його духовне сходження і розвиток [14, с.31].

Емпатійне спілкування складається з наступних компонентів:

- уміння чути співрозмовника (студента/учня) (вирізняти не тільки те, що сказано, але й як це сказано);
- позитивне налаштування на співрозмовника;
- наявність розвиненої уваги, здатність проаналізувати побачене і спрогнозувати подальший хід подій в спілкуванні [14, с.33].

Аналіз наукових джерел дають підстави стверджувати, що педагогічне спілкування являє собою регламентований за змістом і формою процес. У ньому чітко виокремлюються рольові позиції суб'єктів педагогічної діяльності, що відображають „нормативний статус” кожного. Виходячи із зазначеного вище, педагогічне спілкування можна розглядати як соціально-нормативні форми взаємодії педагога з вихованцями. На думку О.В. Советової, спілкування у педагогічному процесі виступає як:

- засіб розв'язання навчальних завдань;

- соціально-психологічне забезпечення виховного процесу;
- спосіб організації взаємовідносин учнів / студентів і педагогів, що забезпечує успішність їхнього навчання, виховання й розвитку [5, с.67].

Метою педагогічного дискурсу, як вважають О.Семенюк та В. Паращук, є соціалізація нового члена суспільства (пояснення того, як влаштований світ, норм і правил поведінки, організація його діяльності в плані прилучення до цінностей, перевірка розуміння і засвоєння матеріалу, оцінювання результатів) й характеризується статусно-рольовими відносинами учасників спілкування (викладач – студент, вчитель – учень) [86, с.190]. Цінності педагогічного дискурсу включають моральні основи суспільства, які формують свідомість та мають ідеологічний характер. Тому залежно від певної ідеологічної системи цінності відрізняються.

Форми спілкування визначаються видами педагогічної діяльності: урок, лекція, семінар, екзамен, диспут, бесіда. Відповідно до цього можна виокремити такі форми педагогічного спілкування:

- 1) контакт (фактичне спілкування);
- 2) пояснення (повідомлення та коментування нової інформації, що поділяють на більш конкретні види мовленнєвих актів — називання, характеристику, визначення (дефініції), узагальнення, конкретизацію, питання та відповіді, інтерпретацію та переформулювання);
- 3) виконання вправ (формування й закріплення вмінь та навичок);
- 4) контроль (підведення підсумків навчання) [86, с.192].

Кожна типова форма, вважають дослідники, виражається певними мовними засобами та реалізується за допомогою відповідних стратегій. Комунікативні стратегії вирізняють із певним ступенем умовності, у реальному педагогічному спілкуванні інтенції переходять одна в одну залежно від обставин спілкування. Хоча комунікативні стратегії більше є дослідницькою абстракцією, але вони акцентують увагу на важливих елементах педагогічного спілкування, що дозволяє його ефективно коректувати залежно від педагогічної ситуації [85, с.193].

За функціональним критерієм О.Семенюк та В. Паращук виокремлюють наступні комунікативні стратегії.

1. Пояснювальна комунікативна стратегія. Вона передбачає інформування людей і опирається на аксіоми, які потрібно сприймати на віру.

2. Оцінювальна комунікативна стратегія реалізується у праві вчителя давати оцінку як подіям, обставинам і персонажам, про які йдеться в навчанні, так і досягненням учня. Важливою характеристикою оцінки є шкала оцінювання.

3. Контролююча комунікативна стратегія спрямована на отримання об'єктивної інформації про засвоєння учнем матеріалу, осмислення та прийняття системи цінностей суспільства, готовність одержувати нову інформацію. Водночас завдання вчителя включає формування навичок дисципліни, пунктуальності. Контролювати означає підтримувати контакт з адресатом. Існує багато засобів підтримання уваги: акцентування на чомусь завдяки підвищенню голосу, звертання, попередження, етикетні формули, невербальні засоби.

4. Комунікативна стратегія сприяння спрямована на підтримку учня та виправлення його помилкових дій. Сприяння спрямоване на створення оптимальних умов формування особистості учня [86, с.194].

Комунікативні стратегії обумовлюють різноманітність способів спілкування – це засоби регулювання інтерактивності в комунікації. Відповідно виділяють десять способів спілкування:

домінантний, що виражає прагнення знизити статус обличчя співрозмовника;

драматичний, що характеризується перебільшеною емоційністю мовлення;

дискусійний, який передає прагнення довести якусь тезу, положення;

заспокійливий, спрямований на зниження тривожності спілкування;

вражаючий, що має на меті здивувати, шокувати співрозмовника;

точний, який характеризується недвозначністю висловлень; уважний, що виражає зацікавленість, увагу до партнера;

дружній – як заохочення до подальшого спілкування;

відкритий – як щире вираження власної думки, почуттів;

натхненний, що передбачає часте використання жестикуляції, міміки тощо.

Отже, педагогічне спілкування, на відміну від інших видів (соціального, психологічного, побутового, професійного й ін.), обов'язково передбачає рішення педагогічних задач, спрямованих на розвиток і виховання учня. Ще однією специфічною рисою педагогічного спілкування є те, що вчитель планує й організує цей процес, а учень повинен прийняти та включитись у нього (інакше спілкування не відбудеться) [16, с.41].

Професійно-педагогічна комунікація (лат. *communicatio* – зв'язок, повідомлення) – система безпосередніх чи опосередкованих зв'язків, взаємодій педагога, що реалізуються за допомогою вербальних і невербальних засобів, засобів комп'ютерної комунікації з метою взаємообміну інформацією, моделювання й управління процесом комунікації, регулювання педагогічних відносин [21].

Говорячи про соціальну роль педагогічного спілкування і його функції, дослідники Т.Дрозд [29], І.Зарецька [36], З.Ковальчук [41] відзначають наступне:

1. Взаємодія викладача й студентів полягає насамперед в обміні інформацією пізнавального й афективно-оцінного характеру. І передача цієї інформації здійснюється як вербальним шляхом, так і за допомогою різних засобів невербальної комунікації. У такому вигляді здійснюється інформаційна функція педагогічного спілкування.

2. Спілкування як діалог розгортається в умовах когнітивно складного сприймання людьми один одного. Психологічно грамотне сприйняття викладачем студентів допомагає встановити на цій основі взаєморозуміння й ефективну взаємодію. Йдеться про соціально-перцептивну функцію

спілкування, про ті психологічні механізми (ідентифікації, емпатії, рефлексії), за допомогою яких сприймається й пізнається особистість.

3. Вступаючи у взаємини, викладач пропонує себе як партнера по спілкуванню. Це потребує певної активності вчителя. Бажано, щоб він справив позитивне враження на учасників спілкування. Ця здатність суб'єкта спілкування формувати про себе позитивне враження одержала назву самоподачі.

4. У спілкуванні завжди відбувається взаємодія інтелекту людей, їхніх емоційних сфер і їхньої волі, а це означає, що й у педагогічному спілкуванні фактично постійно розгортається взаємодія характерів і, зрозуміло, взаємодія особистостей: викладачі й студенти, викладачі й батьки, а також професійна взаємодія викладачів. Усе це знаходить своє відображення в інтерактивній функції педагогічного спілкування.

5. Афективна функція спілкування полягає в емоційній стимуляції, розрядці, полегшенні, психологічному комфорті й контролі афекту, його нейтралізації, корекції або створенні соціально значущого афективного ставлення. У стані комфортного спілкування дві особистості – викладач і студент – починають утворювати певний загальний емоційно-психологічний простір, у якому розвивається процес різнобічного пізнання навколишньої соціальної дійсності й самого себе, своїх можливостей і здібностей, тобто розгортається процес соціалізації особистості студента у контексті культурного виховання.

Педагогічне спілкування за своїми функціями й умовам здійснення може бути контактним і дистанційним, інформаційним, спонукальним, координаційним, що встановлює відносини взаємодії всіх суб'єктів освітнього процесу.

2.2. Стилі педагогічного спілкування

Стиль спілкування проявляється в манері поведінки і особливостях мови, інтенсивності і самому характері спілкування людини. Стиль спілкування залежить від темпераменту людини, її характеру, світогляду. Формується стиль спілкування під впливом виховання, оточення, професійної діяльності.

В діловому спілкуванні виділяють партнерський і непартнерський стилі спілкування. Розрізняються вони головним чином умінням і бажанням враховувати позиції, думки, оцінки партнера. Партнерський стиль – означає високий ступінь співробітництва у виробленні спільної позиції по певному питанні. Партнера вислуховують, не оцінюють його думки і його самого поспіхом, намагаються зрозуміти і бути зрозумілим для іншого.

Непартнерський стиль спілкування характеризується неухважністю до співрозмовника, ігнорування його точки зору чи поспішне її прийняття, нав'язування свого рішення проблеми, спонукування партнера до необдуманих дій чи власні необдумані вчинки, тобто відсутність будь-якого співробітництва [81].

За ступенем і характером втручання в дії і поведінку іншої людини можна виділити наступні стилі спілкування:

- альтруїстичний: людина прагне робити приємне людям, допомагає їм в здійсненні їх цілей;
- маніпулятивний: в спілкуванні використовуються засоби впливу, тиску і примусу партнера в своїх цілях;
- місіонерський: партнер намагається зберегти дистанцію в спілкуванні, дотримується невтручання у справи і судження співрозмовника, впливає особистим прикладом [75, с.53].

Суттєвою характеристикою стилю спілкування є ставлення до людей, яке відображає певні психологічні потреби і, відповідно, різні установки до спілкування. Виділяють наступні позиції особистості стосовно співрозмовника.

Тип піддатливий, який характеризується високою потребою в іншій людині, в почутті одобрення, уваги, бажанням бути важливим для іншого. Такі люди стурбовані ставленням до себе оточуючих.

Агресивний тип сприймає іншу людину як суперника. У нього висока потреба в досягненні успіху в будь-якій формі, можливості контролю над іншими. Такі люди погано переносять «програші».

Тип відсторонений, який характеризується прагненням зберегти дистанцію (емоційну і психологічну) між собою й іншими людьми. Його потреби – незалежність і усамітнення. Люди такого типу зазвичай уникають зв'язків, контактів, зобов'язань. Підпорядкування прийнятим правилам, нормам і традиціям нерідко викликає у них незгоду і заперечення.

Врахування цих загальних типологій спілкування є важливою умовою вивчення і класифікації стилів педагогічного спілкування, їх конструктивних та деструктивних рис [75, с.55].

Проблему класифікації стилів педагогічного спілкування досліджували і вітчизняні, і зарубіжні педагоги. О.Аніщенко [5], аналізуючи дане питання виділяє наступні підходи. Т. Аргентова розглядає стиль спілкування з позиції соціально-психологічного підходу й поділяє стилі на гнучкі, ригідні та перехідні. С. Братченко педагогічне спілкування розглядає у контексті комунікативних спрямувань особистості й виділяє 6 стилів: діалогічний, альтероцентристський, конформний, індіферентний, маніпулятивний, авторитарний. С. Шеїн у результаті проведеного емпіричного дослідження запропонував класифікацію, яка включає 7 різноманітних стилів педагогічного спілкування. А. Бодальов, І. Зязюн пропонують стилі взаємодії педагога з учнями об'єднати у три групи: авторитарний, демократичний та ліберальний [5, с.68].

Соціальна і професійна позиція педагога відображається в стилі його педагогічного спілкування, під яким розуміють індивідуально – типологічні особливості взаємодії педагога з вихованцями. Саме тому стиль педагогічного спілкування розглядається в тісному зв'язку з загальним

стилем педагогічної діяльності. Стиль спілкування безпосередньо впливає на атмосферу емоційного благополуччя у колективі, яка, у свою чергу, визначає результативність навчально-виховної діяльності (за В.А. Кан-Каликом).

Проблема стилю спілкування (як і керівництва) є комплексною і вивчається на основі досліджень в сфері психології, соціальної психології, педагогіки, етики, менеджменту. Вивчати стилі керування почав в своїх класичних експериментах німецький психолог К. Левін, емігрувавший в 30 – ті роки XX ст. в США. К.Левін вивчив вплив трьох стилів лідерства (авторитарного, демократичного і ліберального) на поведінку групи школярів. Його дослідження лежать в основі аналізу стилів спілкування, моделей управління, тощо [2, с.196]. Дані моделі виділяють самі загальні характеристики, зміст яких проявляється в конкретній ситуації. У кожного стилю залежно від конкретних умов, ситуації чи об'єкту свої плюси і мінуси. Етичність чи неетичність тих чи інших проявів стилю поведінки визначається конкретною ситуацією, а розуміння співвідношення між ними важливе для результатів педагогічної взаємодії. Їх ефективність залежить від професіональних, ділових і особистісних якостей педагога, які проявляється у його спілкуванні.

Стиль педагогічного спілкування потрібно розуміти як сталу систему способів і прийомів, яку використовує педагог у взаємодії з учнями / ученицями [5, с.67]. В стилі спілкування відображаються особливості комунікативних можливостей педагога; наявний характер взаємовідношень педагога і вихованців; творча індивідуальність педагога; особливості учнівства / студентства.

Говорячи про стиль спілкування, важливо виділити монологічну і діалогічну форми педагогічного спілкування. В першому випадку йдеться про суб'єкт – об'єктні відношення, де об'єктом виступає учень / студент, група. В другому варіанті йдеться про суб'єкт – суб'єктні відношення, де педагог взаємодіє зі студентом /учнем чи групою на основі партнерських стосунків. Ця відмінність складає сутність педагогічної співпраці, коли в

своїй діяльності викладач відходить від усталених уявлень про педагогічну роботу, де один (педагог) має навчати і направляти розвиток інших, а інші (учні / студенти) – наслідувати і відтворювати його настанови.

В умовах трансформації освітнього простору і вироблення стратегії нової української школи [69] стало очевидним, що ефективне педагогічне спілкування можливе тільки на основі педагогічного співробітництва, яке є двостороннім процесом взаємодії «педагог – вихованець», успішність якої залежить від активності обох сторін.

З іншого боку, педагогічна взаємодія має бути адекватною індивідуальним можливостям учня / студента, спонукати їх до проявлення. Відповідно, педагогічне спілкування на основі співпраці передбачає творчий пошук викладачем оптимальних педагогічних рішень [75, с.70].

Можна стверджувати, що стиль спілкування, будучи соціально і морально забарвленою категорією, з необхідністю відображає загальну педагогічну культуру викладача і його професіоналізм. Стиль спілкування формується під впливом багатьох факторів і залежить:

- від психічного складу людини,
- її ціннісних орієнтацій,
- рівня освіти і загальної культури,
- впливу соціального оточення (сім'ї, друзів),
- авторитету людей (більш досвідчених педагогів), які вплинули на становлення педагога.

Найбільш поширеною класифікацією стилів педагогічного спілкування є їх поділ на авторитарний, ліберальний і демократичний [14, с.11].

Авторитарний стиль характеризується наступними рисами:

- погляд на учня як на об'єкт педагогічного впливу, а не як на рівноправного співрозмовника,
- прагнення утвердити в житті колективу законів нормативної поведінки,

- всі функції управління учнівським колективом зосереджені в руках педагога,
- відсутність гнучкості і домінування таких методів впливу, як наказ, інструкція, догана, погроза, вдячність.

Наслідками такого стилю спілкування стає постійний емоційний дискомфорт учнів / студентів; вони витрачають свої сили на психологічний захист від педагога, а не на навчальний процес; в колективі наявні подвійні суспільні оцінки, відсутня довіра. Негативний моральний досвід учнів / студентів, як результат авторитарного стилю спілкування педагога, важко піддається перебудові і корекції.

При авторитарному стилі спілкування педагог виходить з власних настанов, визначаючи стан і мету взаємодії, суб'єктивно оцінює результати діяльності. Найбільш яскраво цей стиль проявляється при автократичному підході до освітнього процесу, коли учнівство не задіється в обговорення важливих для них проблем, а їх ініціатива оцінюється негативно і відхиляється. Авторитарний стиль спілкування реалізується за допомогою тактики диктату і опіки. Протидія учнівства / студентства владному тиску викладача частіше всього призводить до виникнення затяжних конфліктних ситуацій.

Дослідження показують, що педагоги, які практикують такий стиль спілкування, не заохочують вихованців до самостійності й ініціативи. Вони виділяються нерозумінням дітей, неадекватністю оцінок, що визначаються лише показниками успішності. Як зазначають експерти, зовнішні показники успішності діяльності авторитарних педагогів (успішність, дисципліна на уроці, тощо) частіше всього позитивні, проте соціально – психологічна атмосфера в таких групах, як правило, неблагополучна. Ролева позиція такого педагога об'єктна. Індивідуальність вихованця залишається поза стратегією взаємодії. Як наслідок, в таких умовах взаємна позитивна персоналізація педагога і учня / студента виявляється малоімовірною [75, с.56].

Авторитарний стиль спілкування породжує неадекватну самооцінку вихованця та його неадекватні вимоги до інших людей, формує культ сили, приводить до деформованого трактування цінностей.

Ліберальний стиль характеризується:

- відмовою від вольових рішень, неорганізованість і невпевненість у прийнятті рішень,
- культивується невтручання педагога в організацію виховного процесу, відсутність належної вимогливості [14, с.12].

Наслідком такого спілкування може бути утворення в колективі певних груп, часто негативно налаштованих одна до одної; відсутність єднання і емоційне напруження, незадоволення від спілкування.

При такому стилі спілкування педагог прагне мінімально включитися в діяльність, що пояснюється зняттям з себе відповідальності за її результати. Такий педагог формально виконує свої функціональні обов'язки, обмежуючись лише викладанням. Цей стиль спілкування реалізує тактику невтручання, основою якої є незацікавленість і байдужість до проблем учнів / студентів. Наслідком подібної тактики є відсутність контролю за діяльністю вихованців і динамікою їх розвитку. Як правило, успішність і дисципліна в навчальних групах таких педагогів незадовільна.

Варто звернути увагу на те, що не дивлячись на поверхову протилежність ліберального і авторитарного стилів спілкування, вони мають певну спільність, виступаючи відношеннями, де відсутня довіра, явна обособленість і відчуження, демонстрація свого домінуючого становища [75, с.57].

Альтернативою цим стилям спілкування є стиль співробітництва учасників педагогічної взаємодії, який частіше називають демократичним.

Демократичний стиль характеризується :

- культурою педагогічного спілкування і зацікавленістю до пізнання дитини (її здібностей),
- орієнтованість на розуміння проблем, настроїв, прагнень вихованців,

– переважають такі методи, як заохочення, переконання, індивідуальне спонукання, тощо.

Наслідком такого спілкування і відношень стає впевненість учнів у власні можливості; формування конструктивних моральних орієнтирів; панування в колективі сприятливого психологічного клімату, доброзичливе ставлення один до одного [14, с.12].

При такому стилі спілкування педагог орієнтований на підвищення суб'єктної ролі вихованців у взаємодії, на залучення кожного до вирішення спільних справ. Основною особливістю даного стилю є взаємоприйняття і взаємоорієнтація. В результаті відкритого і вільного обговорення виникаючих проблем вихованці разом з педагогом приходять до того чи іншого рішення. Саме такі взаємини є ефективним способом організації їх співробітництва [5, с.81].

Для педагогів, практикуючих такий стиль, характерне активно – позитивне ставлення до вихованців, адекватна оцінка їх можливостей, успіхів і невдач. Їм притаманне розуміння учнів / студентів, їх цілей і мотивів їх поведінки, уміння прогнозувати їх розвиток. За зовнішніми показниками своєї діяльності педагоги демократичного стилю спілкування поступаються своїм авторитарним колегам, але соціально – психологічний клімат в їх групах більш сприятливий. Міжособистісні відносини в них характеризуються довірою і вимогливістю до себе й інших. Такий стиль спілкування спонукає вихованців до ініціативності, організує умови для самореалізації, що створює можливості взаємної персоналізації педагога і учня / студента.

В реальній педагогічній практиці частіше всього мають місце змішані стилі спілкування. Як показують дослідження, прийоми авторитарного стилю спілкування виявляються іноді достатньо ефективними, особливо при роботі з особливими групами. Проте навіть в такій ситуації педагог має бути орієнтований на демократичний стиль спілкування, діалог і співробітництво,

які дозволяють реалізувати стратегію особистісного зростання в педагогічній взаємодії.

Відомий психолог В.А. Кан-Калик [5] запропонував іншу класифікацію стилів педагогічного спілкування, виділивши п'ять типів спілкування.

1. Стиль «Спільна творчість». Цей тип складається на основі професійно – етичних настанов педагога, коли учень / студент і педагог знаходяться в паритетному положенні, коли визначаються загальні цілі і спільними зусиллями знаходяться рішення. Найбільш плідним є спілкування на основі спільної діяльності.

2. Стиль «дружнє ставлення». В його основі – зацікавленість особистістю студента/учня, колективом в цілому, повага до кожного учасника спілкування. Але варто наголосити, що дружність має знати міру, інакше вона перероджується в панібратство, наслідки якого можуть бути загрозливими.

3. Стиль «загравання» є крайньою формою «дружнього ставлення», яка несе негативний відтінок відносин. Такий стиль більш характерний для молодих педагогів і свідчить про невміння організувати продуктивне педагогічне спілкування. Цей тип спілкування відповідає прагненню завоювати хибний авторитет у вихованців, що суперечить вимогам педагогічної етики.

4. Стиль «Спілкування - дистанція». У взаємовідносинах «викладач/студент, учитель/учень» постійно відчутна дистанція в усіх сферах спілкування: в навчанні – з посиленням на авторитет і професіоналізм, у вихованні – з посиленням на життєвий досвід і вік. Така дистанційність у взаємовідносинах педагога і студента/учня приводить до формалізації системи соціально – психологічної взаємодії між сторонами і не сприяє створенню творчої атмосфери. Проте дистанція необхідна в загальній системі відношень педагога з учнями / студентами і визначається ступенем авторитета педагога в класі чи студентському колективі.

5. Стиль «Менторський», стиль «Залякування». Характеризуються як негативні форми спілкування. Повчання, моралізаторство, страх, як тут практикуються, не тільки не сприяють порозумінню, але й взагалі руйнують атмосферу спілкування. Тиск педагога і знецінення ним особистої ініціативи вихованців породжують пасивність і небажання комунікувати, дискутувати, співробітничати в навчальному процесі [75, с.59].

Для аналізу стилів педагогічного спілкування цікавою є типологія професійної позиції педагога, розроблена в останні роки зарубіжним дослідником М. Таленом. За аналізом С.Бібалової та Б.Пафіфова, він виділяє основу даної типологізації: вибір ролі педагогом, виходячи з власних потреб, а не з потреб вихованців. Тип професійної позиції педагога обумовлює особливості спілкування, що розширює розуміння даної проблеми [75].

Модель 1– «Сократ». Викладач прихильник спорів і дискусій, який їх спрямовано провокує на заняттях. Йому характерні індивідуалізм, несистематичність в навчальному процесі через постійну конфронтацію; студенти/учні зайняті посиленням захисту власних позицій, вчать їх відстоювати [75, с.59].

Модель 2 – «Керівник групової дискусії». Головним в навчально – виховному процесі вважається досягнення згоди і встановлення співробітництва між студентами/учнями, викладач виконує роль посередника, для якого пошук демократичної згоди важливіший за результати дискусії [75, с.60].

Модель 3 – «Майстер». Викладач виступає зразком для наслідування, який безумовно копіюється, йдеться не стільки про навчальний процес, скільки про ставлення до життя взагалі.

Модель 4 – «Генерал». Педагог уникає будь-якої двозначності, підкреслено вимогливий, жорстко добивається слухняності, оскільки вважає, що завжди і в усьому правий, а учень / студент, як армійський новобранець, має безумовно виконувати віддані накази. (Як зазначає автор типології, цей стиль в педагогічній практиці поширений більше, ніж всі інші разом взяті).

Модель 5 – «Менеджер». Стиль отримав поширення в радикально орієнтованих школах, відповідає атмосфері ефективної діяльності групою, заохочення їх ініціативи і самостійності. Викладач спрямований на обговорення з кожним вихованцем суті поставленої задачі, якісний контроль і оцінку кінцевого результату.

Модель 6 – «Тренер». Атмосфера спілкування в групі пронизана духом корпоративності, де студенти/учні є гравцями однієї команди, і важливим є не кожен окремо як індивідуальність, а всі разом як ціле. Роль викладача – надихати групові зусилля, головним для нього є кінцевий результат, блискучий успіх, перемога [75, с.60].

Модель 7 – «Гід». Втілення образу ходячої енциклопедії. Лаконічний, точний, стриманий. Відповіді на всі запитання йому відомі наперед, як і самі запитання. Технічно бездоганний і тому часто відверто нудний [75, с.61].

Отже, можна зробити висновок, що тип поведінки впливає на стиль спілкування, а різні стилі комунікативної взаємодії породжують певні моделі поведінки викладача в спілкуванні з учнями / студентами. Умовно дослідники позначають їх через певні символічні образи.

Дослідниця Т.Дрозд [29] виділяє наступні моделі. Модель диктаторська («Монблан») – викладач ніби відсторонений від студентства/учнів, він височіє над ними, знаходячись в царині знань. Учні / студенти лише безлика маса слухачів. Жодної особистісної взаємодії. Педагогічні функції зводяться виключно до інформаційного повідомлення. Наслідком такої позиції є не тільки відсутність психологічного контакту, а й безініціативність і пасивність учні, їх незацікавленість.

Модель неконтактна («Китайська стіна») – за своїм психологічним змістом близька до попередньої. Відмінність полягає в тому, що між викладачем і вихованцями існує слабкий зворотній зв'язок через зумисне чи мимовільне зведення бар'єру спілкування. Це може відбуватися через відсутність бажання до співробітництва з будь-якого боку, інформаційний, а не діалоговий характер занять; мимовільна демонстрація викладачем свого

статусу, поблажливе ставлення до учнів / студентів. Наслідком стає слабка взаємодія педагога з аудиторією, а з їхнього боку – байдуже ставлення до викладача.

Модель диференційованої уваги («Локатор») – основою є вибірковість відношень. Викладач орієнтований не на всю аудиторію, а лише на частину, наприклад, на талановитих чи, навпаки, слабких, на лідерів чи аутсайдерів в спілкуванні; він таким чином ставить їх в положення своєрідних індикаторів, за якими орієнтується в настроях колективу, концентруючи на них свою увагу. Серед причин таких відносин може бути невміння поєднувати індивідуалізацію навчання з фронтальним підходом. Наслідком цього стає порушення цілісності процесу взаємодії в системі «викладач – аудиторія», відбувається її підміна фрагментарністю ситуативних контактів.

Модель гіпорефлексна («Тетерев») – полягає в тому, що викладач в спілкуванні ніби замкнутий на себе: його мовлення переважно монологічне. Розмовляючи, він чує лише самого себе і не реагує на аудиторію. В діалозі репліка опонента просто не буде почута. Навіть в спільній трудовій діяльності такий викладач захоплений своїми ідеями і проявляє емоційну глухоту до оточуючих. Наслідком є практично відсутня взаємодія між студентом/викладачем, учнями/вчителем, а навколо нього формується своєрідний психологічний вакуум. Сторони процесу спілкування суттєво ізольовані один від одного, навчально – виховний вплив представлений формально.

Модель гіперрефлексна («Гамлет») – психологічно протилежна до попередньої. Викладач стурбований не стільки змістовною складовою взаємодії, скільки тим, як він сприймається оточуючими. Міжособистісні відношення для нього набувають домінуючого значення, він постійно має сумнів в дієвості своїх аргументів, в правильності вчинків, гостро реагує на зміну психологічної атмосфери аудиторії, приймаючи це на свій рахунок. Наслідком стає загострена соціально – психологічна чутливість викладача, що може призводити до неадекватних реакцій на репліки і дії аудиторії. Така

модель поведінки не виключає, що аудиторія стане домінуючою, а викладач займе позицію «відомого» у відносинах.

Модель негнучкого реагування («Робот») – взаємовідносини викладача з аудиторією будуються за жорсткою програмою, де чітко дотримуються цілі і завдання заняття, дидактично виправдані методичні прийоми, наявна бездоганна логіка викладу і аргументації фактів, відшліфована міміка і жести, але викладач не відчуває і не розуміє зміну ситуації спілкування. Він не враховує педагогічну дійсність, склад і психічний стан аудиторії, її вікові, культурні та інші особливості. Як наслідок, ідеально сплановане і методично відпрацьоване заняття не досягає своєї мети, а педагогічна взаємодія є низько ефективною.

Модель авторитарна («Я – сам») – навчально – виховний процес цілком фокусується на викладачі. Він ставить запитання і дає відповіді, формулює висловлювання і аргументи. Практично відсутня взаємодія між ним і аудиторією. Одностороння активність викладача пригнічує будь-яку особисту ініціативу учнів / студентів, які усвідомлюють себе лише виконавцями і чекають інструкцій для дії, їх соціальна і пізнавальна активність мінімальні. Це обумовлює їх безініціативність і деформації мотиваційної сфери пізнавальної активності.

Модель активної взаємодії («Союз») – викладач постійно знаходиться в діалозі з вихованцями, заохочує ініціативу і підтримує робочий настрій, легко сприймає зміни в психологічному кліматі групи і гнучко реагує на них. Переважає стиль дружньої взаємодії з збереженням рольової дистанції. Така модель найбільш продуктивна, а можливі навчальні, організаційні і етичні проблеми вирішуються спільними зусиллями.

Досягнення позитивного результату спілкування і взаємодії пов'язано, серед іншого, з правильним узагальненням інформації один про одного, залежить від рівня розвитку комунікативних умінь педагога, його здібності до емпатії і рефлексії, до спостережливості, від уміння слухати, розуміти аудиторію, впливати на неї через переконання, емоційне зараження, зміну

стилів і позицій спілкування, від уміння уникати маніпуляцій і вирішувати конфлікти. Тобто, важливу роль відіграють психолого – педагогічна компетентність викладача в сфері психологічних особливостей і закономірностей спілкування і взаємодії.

Дослідження доводять, що встановленню оптимального педагогічного спілкування на заняттях допомагає використання наступних комунікативних прийомів:

- прийоми профілактики і зняття блокуючих комунікативних афектів (комунікативної загальмованості, незручності, пригнічення, невпевненості в спілкуванні);
- створення на заняттях атмосфери захищеності і психологічного комфорту;
- схвалення, підтримка через надання цінності самій спробі відповіді чи самому факту участі в діалозі;
- схвалення практики звертання учня / студента за допомогою до викладача чи товариша;
- заохочення відповідей за власною ініціативою учня / студента та створення сприятливих умов для комунікації (недопущення тиску з боку інших вихованців, сприяти подоланню комунікативних проблем) [75, с.75].

Серед прийомів комунікативної підтримки в процесі спілкування дослідники виділяють наступні:

- вчасна допомога в підборі адекватної лексики, в правильній побудові висловлювання;
- пояснення суті комунікативних норм в конкретній ситуації спілкування;
- навчання (пряме і непряме) комунікативним прийомам, техніці виступу і спілкування;
- підкреслено позитивна критика (якщо вона необхідна) поведінки учня / студента в діалозі з викладачем чи один з одним;

- демонстрація вербальних і невербальних засобів зацікавленості учнем / студентом, підтримка їх прагнення до діалогу;

- надання можливості зорієнтуватися в ситуації, «зібратися з думками».

Прийоми ініціювання зустрічної навчально - пізнавальної активності:

- пряме спонукання вихованців до активної взаємодії з викладачем на занятті;

- мотивування перед групою заохочень за проявлену ініціативу;

- критика власних помилок як демонстрація еталону ставлення до них;

- «ігрова провокація» (наприклад, «Щось Андрій недовіжливо посміхається при твоїй відповіді. Доведи йому, що ти дійсно правий...») [75, с.76].

Узагальнюючи проаналізований матеріал варто наголосити на наступному. Стиль спілкування і тип педагогічної поведінки залежать від цілого ряду факторів, серед них психотип особистості педагога, ступінь розвитку його психологічних і моральних якостей, рівень професіоналізму та вимог конкретної педагогічної ситуації. Стиль завжди індивідуальний, але в спеціальній літературі (педагогічній, психологічній, науки управління) виділяють узагальнюючі характеристики стилів педагогічної діяльності. Розуміння їх особливостей, розрізнення конструктивних / деструктивних моментів допоможе педагогу розширити знання про інструменти педагогічного впливу, обрати найбільш ефективні відповідно до ситуації і спрогнозувати можливі результати.

2.3. Бар'єри та конфлікти в педагогічному спілкуванні

Комунікативний процес відбувається не просто як рух інформації, але й як активний обмін нею, де особливу роль відіграє розуміння того чи іншого повідомлення. Обмін інформацією обов'язково передбачає психологічний вплив на співрозмовника з метою змінити його погляди чи поведінку. Ефективність комунікації визначається саме тим, наскільки вдалим виявився

цей вплив. Якщо ж внаслідок комунікації виявилися певні непорозуміння внаслідок різниці в соціальних, політичних, вікових, професійних особливостей співрозмовників, то виникають різного виду конфлікти.

Як визначає О.Миронова [63], специфіка процесу обміну інформацією полягає у тому, що:

по-перше, у спілкуванні виникає взаємодія активних суб'єктів на відміну від звичайного руху інформації між пристроями, що приймають та передають інформацію. Тому для людини інформація завжди має певну особистісну важливість та сутність, тобто в комунікативному процесі об'єднуються діяльність, спілкування та пізнання;

по-друге, обмін інформацією між людьми завжди обумовлює вплив на поведінку партнера;

по-третє, комунікативне спілкування як обмін інформацією можливе лише за умови, що партнери мають єдину чи схожу систему кодування та розкодування інформації, тобто «говорять однією мовою». Слід зазначити, що це не тільки стосується розуміння значення слів, знаків тощо. Можуть виникати проблеми, а як наслідок, й конфлікти, внаслідок різноманітного розуміння суті отриманої інформації в силу вікових, політичних, професійних та інших відмінностей;

по-четверте, в умовах людської комунікації можуть виникати специфічні комунікативні бар'єри, які носять соціальний та психологічний характер [63, с.71].

Дослідники стверджують, що способи взаємодії і взаємовпливу в процесі спілкування різноманітні. Взаємодія може носити конфліктний чи безконфліктний характер, орієнтуватися на контроль чи на розуміння, може протікати у формі суперництва чи співробітництва. Такими ж різноманітними є і способи взаємного впливу: навіювання, переконання, маніпуляція, примус, прохання. Результат спілкування визначається тим, якою мірою були задоволені потреби учасників спілкування і чи була досягнута (чи не досягнута) мета спілкування [104, с.19].

Педагогічне спілкування, як будь-яке ділове спілкування – це, перш за все, взаємодія партнерів, обмін інформацією, узгодження позицій з метою ефективної педагогічної взаємодії. Зіткнення різних позицій з необхідністю породжує складнощі спілкування, а то й конфлікти. Для того щоб ефективно вирішувати такого роду проблеми, необхідні знання зі сфери психології спілкування, педагогічної етики, конфліктології, які також корисні для практики педагогічних відношень.

Труднощі спілкування виникають в силу як об'єктивних причин, так і суб'єктивних. Зокрема, Т.Алексіна [2] сам феномен «труднощі спілкування» розглядає як суб'єктивно пережитий людиною стан «збою» в реалізації мети через несприйняття партнера спілкування, його дій, нерозуміння повідомлення чи самого партнера, зміни комунікативної ситуації, власного психічного стану, тощо. Труднощі спілкування можуть проявлятися у формі зупинки, перерви діяльності чи власне спілкування, неможливості їх продовжити. Вивчення і вирішення проблем спілкування має практичне значення, оскільки спрямоване на підвищення ефективності спілкування і спільної діяльності. Розробка психотехнік комунікативної поведінки, що ґрунтується на нормах моралі, має на меті суттєво знизити рівень конфліктності в процесі спілкування і взаємодії людей [2, с.225]. Знання особливостей комунікативної поведінки допоможе уникнути непотрібних конфліктів і непорозумінь в діловому спілкуванні, зокрема і педагога з учнями / студентами.

Бар'єри комунікації постають як перешкоди на шляху ефективної комунікації, що викликані природними, соціальними і психологічними факторами, які виникають в процесі комунікації. Людина як елемент комунікації – складний і чутливий «отримувач» інформації, зі своїми бажаннями і почуттями, життєвим досвідом. Отримана нею інформація може викликати внутрішню реакцію будь-якого роду, яка, можливо, викривить чи повністю блокує послану їй інформацію. Адекватність сприйняття інформації значною мірою залежить від наявності чи відсутності в процесі спілкування

комунікативних бар'єрів. У випадку виникнення бар'єра інформація перекручується чи втрачається її початковий зміст, або взагалі вона не доходить до отримувача. Бар'єри комунікації збільшують психологічну дистанцію між партнерами, знижують рівень взаєморозуміння, взаємодовіри і, в решті решт, ефективність процесу спілкування [81, с.114].

Виникненню бар'єрів в педагогічному спілкуванні може сприяти відсутність спільного розуміння ситуації спілкування. Комунікативні бар'єри можуть виникати також внаслідок психологічних особливостей партнерів, наприклад: через надмірну відкритість одного з них, замкненість іншого, наполегливість одного, занадто стриманість іншого і т.п. [75, с.77].

Як зазначає О.Миронова [63], бар'єри непорозуміння пов'язані з формою та методами подання інформації. Виходячи з цього, бар'єри непорозуміння можна поділити на такі: семантичний; стилістичний; логічний; віковий і статусно - рольовий; психологічний [63, с.75].

Семантичний бар'єр нерозуміння пов'язаний з відмінностями в системах значень понять і термінів учасників розмови. Виникає він при вербальній формі спілкування (усній і письмовій). (Семантика – розділ знань про способи вживання слів і значень, переданих словами). Семантичні бар'єри виникають, коли один із співрозмовників використовує незрозумілі слова (терміни, жаргон) або надає словам свого значення.

Стилістичний бар'єр нерозуміння виникає при невідповідності стилю мовлення комунікатора і ситуації спілкування чи стилю мови і актуального психологічного стану співрозмовника. В ситуації відвертої бесіди неприйнятний офіційно - діловий стиль мови, а в популярній лекції по психології – зловживання спеціальною термінологією [81, с.116].

Логічний бар'єр нерозуміння виникає тоді, коли логіка міркування співрозмовника здається невірною чи неприйнятною партнеру спілкування, суперечить звичній для нього системі обґрунтування, або занадто складна для нього. В психологічному плані сьогодні говорять про існування різних логік і логічних систем доведення.

Виділяють різного роду бар'єри сприйняття і порозуміння. Зокрема, А.Коротких, М. Пашкевич, Т. Слесарєва [46] вказують наступні:

1. Естетичний бар'єр, що виникає, коли співрозмовник неохайно одягнутий чи вигляд робочого місця не спонукають до розмови.
2. Бар'єр негативних емоцій, який виникає у спілкуванні з негативно налаштованою людиною.
3. Психологічний захист, що вибудовується співрозмовником в процесі спілкування.
4. Бар'єр двійника, який полягає в тому, що ми невільно судимо про іншу людину по собі, чекаємо від неї такого вчинку, який би зробили на його місці [46, с.187]

Серед іншого А.Коротких, М. Пашкевич, Т. Слесарєва виділяють ще мовленнєві бар'єри [46, с.189]. Вони включають:

1. Невміння ясно і послідовно висловлювати свої думки, що суттєво ускладнює спілкування.
2. Погана техніка мовлення або фонетичний бар'єр:
 - занадто тиха мова (вірогідність неправильного розуміння очевидна) чи навпаки, криклива, яка виводить співрозмовника з себе;
 - занадто швидка мова. Швидкий темп мовлення ускладнює слухачам можливість слідкувати за думкою співрозмовника, особливо при читанні тексту;
 - занадто монотонна мова, яка розсіює увагу;
 - очевидні паузи («е...», «ну...») і ковтання слів. Затихання голосу в кінці речення ускладнює сприйняття і збільшує ризик помилки.

3. Невміння слухати, яке проявляється в тому, що співрозмовник перебиває, починає говорити про своє і не реагує на слова іншого. Компенсувати невміння співрозмовника слухати можна тільки мистецтвом говорити.

4. Бар'єр модальностей і характеру. Незнання того, що у кожної людини є свій пріоритетний канал сприйняття, нерідко ускладнює спілкування.

Як наголошують дослідники, люди з яскраво вираженими особливостями темпераменту можуть бути «незручними» співрозмовниками. Розрізняють типи співрозмовників – мобільний / ригідний, домінантний / пасивний.

Мобільний співрозмовник швидко мислить, швидко розмовляє, перескакує з однієї теми на іншу, тому що йому здається все ясным. Слідкувати за ходом його міркувань важко, краще дати такому співрозмовнику висловитися до кінця і тільки потім уточнити щось.

Ригідний співрозмовник – «малорухливий»: думає повільно, зосереджується на всіх деталях. Його не варто підганяти, тому що він просто не може швидко переключатися на інший предмет.

Домінантний співрозмовник – лідер в розмові. Говорить голосно, безапеляційним тоном, наполягає на своїй думці.

Пасивний співрозмовник – не виявляє своєї реакції, не висловлюється. Підтримувати з ним розмову важко. Краще застосовувати метод активного слухання: ставити запитання, перефразовувати і т.п. Рекомендується спробувати з'ясувати його думку, тому що мовчання не завжди знак згоди [46, с.190].

Власне психологічні бар'єри міжособистого спілкування – це будь-які усвідомлювані і неусвідомлювані труднощі і перешкоди, що виникають між індивідами, які вступають один з одним в психологічний контакт. Бар'єри відношень – це психологічний феномен, що виникає між учасниками в ході спілкування. Почуття неприязні, недовіри до самого партнера поширюються і на передану ним інформацію. Емоційні бар'єри формуються на основі стійких негативних емоцій, до яких відносять страждання, гнів, відразу, страх, сором, провину, тощо.

Обмін інформацією можливий тільки тоді, коли партнери говорять однією «мовою». На ступінь розуміння впливають соціальні, вікові, політичні, культурні та інші відмінності. Тому прийнято виділяти віковий та статусно – рольовий бар'єри. Зокрема, вікові характеристики (закономірності психічного розвитку, життєвий досвід, освіченість, тощо) впливають на характер спілкування викладача і студента / учня. Їх різні соціальні статуси (соціальне становище) також можуть стати причинами непорозумінь.

Педагогічне співробітництво учасників педагогічного процесу передбачає їх рівність як рівноправних учасників педагогічної взаємодії. Тим більше, що справжній авторитет педагога серед учнівства / студентства залежить не від його соціального становища, чи статусу, а від його особистих якостей, такі як педагогічний такт, рівень наукової кваліфікації, педагогічна майстерність, культура, тощо [75, с.79].

Також на успіх спілкування чи його ускладнення впливають комунікативність, темперамент (емоційна стійкість, імпульсивність, екстра- чи інтровертність), риси характеру та інші характеристики особистості. Наприклад, причиною конфлікту викладача з вихованцем може стати невірноважений характер педагога, надмірна емоційність, підвищена вимогливість, критичне ставлення до молоді, скептицизм, зверхність, байдужість, а інколи і грубість, жорстокість педагога.

Психологічні бар'єри є внутрішньою перешкодою суб'єктивного, психологічного характеру (наприклад, невпевненість в собі, страх і т.п.), вони не дозволяють відкрито проявляти свої почуття, висловлюватись, демонструвати здібності, вирішувати життєві задачі. Особливо ці бар'єри проявляються тоді, коли людина (учень / студент, педагог) знаходиться серед людей, за ним спостерігають чи з ним змагаються інші.

Ще одну групу бар'єрів представляють невербальні бар'єри. Невербальне спілкування відбувається за допомогою жестів, інтонації, міміки, положеннях тіла, експресії рухів і т.п. Невербальні комунікації переважно свідчать про справжні емоції співрозмовників, нею важко

маніпулювати і приховувати в будь-якій формі міжособистісного спілкування. До невербальних бар'єрів спілкування відносять: візуальні бар'єри (особливості тілобудови, постава, поза, візуальний контакт, психологічна дистанція); акустичні бар'єри (інтонація, тембр, темп, сила і висота звуку, мовні паузи і т.п.); тактильна чутливість (рукостискання, поплескування долонями й ін.).

Як уже зазначалось, педагогічне спілкування як будь-яка взаємодія різних людей (за різними параметрами) в самому собі містить можливість суперечностей і навіть конфліктних ситуацій. Конфлікт (від лат. *conflictus*) – в загальному вигляді означає зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, поглядів двох чи більше суб'єктів. Поняття «конфлікт» стало синонімом таких понять як «суперечка», «напруга», «боротьба», «криза» [2, с.225].

Для ефективного вирішення подібних проблем, необхідно засвоїти певні знання з психології спілкування, з конфліктології і практики поведінки в конфліктних ситуаціях, що досить актуально для вирішення проблем педагогічного спілкування. Спілкування – це складний багатоплановий процес встановлення та розвитку контактів між людьми, які породжуються потребами спільної діяльності та включає обмін інформацією, розробку стратегій взаємодії, сприйняття та розуміння іншої людини [63, с. 47].

За визначенням О.Миронової [63], спілкування в рамках конфліктології можна розглядати з позиції трьох основних функцій:

1. Комунікативна – проявляється через дії особистості, які свідомо орієнтовані на їх змістовне сприйняття іншими людьми.
2. Інтерактивна – взаємодія (або вплив) людей один з одним у процесі міжособових відносин.
3. Перцептивна – сприйняття та оцінка людьми соціальних об'єктів (інших людей, самих себе, груп, інших соціальних спільнот).

Говорячи про ділові взаємовідносини конфлікт можна визначити як стадію розвитку протиріч в професійній взаємодії, що характеризується

зіткненням протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, поглядів суб'єктів даної взаємодії і супроводжується негативними емоціями і почуттями, які суб'єкти переживають один відносно іншого. Іншими словами, конфлікт – це процес, в якому два (чи більше) суб'єктів активно шукають можливість перешкодити один одному досягнути певної цілі чи змінити погляди і позицію опонента, досягаючи тим самим реалізації своїх інтересів.

В останні десятиліття велика увага надається не тільки теоретичному аналізу конфліктів, їх типів і структури, але й розробка психотехнік комунікативної поведінки, які здатні суттєво знижувати рівень конфліктності в процесі спілкування і взаємодії людей. Значний інтерес в даній сфері, на думку Т.Алексіної, мають роботи А. П. Егідеса і М. Е. Литвака. Психотехніки, розроблені ними, успішно практикуються. В роботі А. П. Егідеса комунікативна поведінка людей в конфлікті розглядається як конфліктогенна, синтонна і нейтральна.

Конфліктогенна поведінка, як слідує з назви, – це поведінка, що породжує конфлікт. Синтонна поведінка (буквально означає «співзвучність») характеризується прагненням задовольнити потреби партнера по спілкуванню відповідно з принципом справедливості. Нейтральна поведінка – коли виключається все, що могло б відігравати роль конфліктогенів, але не подаються синтони [2, с.226].

Відповідно в літературі по діловому спілкуванню виділяють характеристики конфліктогенної поведінки. Основними її проявами є: відверта недовіра; підкреслювання відмінностей між собою і співрозмовником не на його користь; приниження значимості ролі співрозмовника; перебивання співрозмовника.

Різноманітність конфліктогенів поділяють на види, основні з них три:

1) прагнення до зверхності; 2) вияв агресивності; 3) вияв егоїзму.

1. Демонстрація зверхності. Більшість конфліктогенних дій характеризується прагненням людини ствердитись за рахунок приниження

партнера по спілкуванню. Основними конфліктогенами, що демонструють зверхність: негативна оцінка, звинувачення, іронія, надмірна впевненість у власній правоті і категоричність висловлювання, ігнорування співрозмовника [2, с.268].

а) Негативна оцінка співрозмовника може бути зроблена в грубій формі, а може бути подана навіть зовнішньо коректно. Негативна оцінка напружує атмосферу, викликає агресивну відповідь і породжує конфлікт. Даючи негативну оцінку, людина таким чином підноситься за рахунок приниження іншого.

б) Близькими до негативної оцінки є звинувачення, які включають в себе негативну оцінку, але не вичерпуються нею. Звинувачення більш конфліктогенні, ніж негативна оцінка, оскільки в них більше виражена агресивність. Наслідком звинувачень є психологічний захист в кількох варіантах: заперечення вини; пошук іншої людини чи обставин, на які можна перекласти вину; звинувачення у відповідь по тій же позиції («в цьому винен не я, а ви»); більш сильне звинувачення у відповідь з іншої позиції [2, с.282].

в) Гумор та іронія на адресу партнера. В кожної людини можна знайти смішні риси, але нікому не подобається, коли над ним насміхаються. Інколи проводять різницю між сатирою і гумором, відзначаючи, що гумор – це добра, тепла насмішка, яка допомагає жити. Але і сатира, і гумор, спрямовані на партнера, виступають як конфліктогени. Відмінність між ними в тому, що сатира – «це жорсткий гумор», який передбачає звинувачення, а гумор передбачає лише негативну оцінку [2, с.287]. Особливістю гумору й іронії, спрямованих на співрозмовника, в тому, що захиститися від них важче, ніж від негативної оцінки, оскільки на жарти не прийнято ображатися. Іронічна людина не отримує зворотного зв'язку від партнера спілкування і не знає, що у того накопичується злість по відношенню до нього. «Хочеш мати ворогів – іронізуй».

г) Надмірна впевненість в своїй правоті, що проявляється у категоричності висловлювань, в яких стверджується власна точка зору і

відкидається те, що вважається правильним і цінним співрозмовником, не сприяє створенню взаємодовірливої атмосфери спілкування, оскільки вона провокує конфронтацію. Надмірна впевненість демонструється безапеляційними висловлюваннями в достатньо категоричній формі типу «я впевнений», «однозначно», «поза сумнівом» і т.п.

Категоричність тверджень «так – ні», «чорне – біле», «поганий – хороший» і т.п., як правило, свідчить про спрощене мислення людини, при якому він сприймає світ тільки в протилежних категоріях. Жарт студентів: «У викладача дві точки зору: одна – його, інші – неправильні», власне про це.

Варто звернути увагу, що в даному контексті важливо чітко розрізняти поняття «визначеність» і «впевненість». Мислити і висловлюватися потрібно чітко і визначено, але уникаючи категоричності у міркуваннях.

При синтонній поведінці використовується «запрошення до обговорення», до розмови, апеляція до думки співрозмовника, використовуються не ствердження, а розмірковування разом з партнером. Змінюються мовні форми, категоричні вислови «зажди» і «ніколи» варто замінити на «дуже часто», «як правило», «інколи», «дуже рідко», «з великою ймовірністю» [2, с.289].

д) Перебивання співрозмовника, а також підвищення голосу чи намагання направити іншого, не тільки не ввічливо, але й конфліктогенно. Така людина усім своїм виглядом показує, що слухати потрібно тільки її, що її міркування цінніші, ніж думки інших. Разом з цим, негативним є і жорсткий спротив перебиванню, оскільки він свідчить про те, що свої думки оцінюються вище, ніж ті, які хоче висловити співрозмовник.

Також конфліктогенним є довгий монолог, коли людина довго говорить, слухаючи саму себе. Як раніше зазначалось, кращою формою спілкування є діалог.

е) Простішим конфліктогенним способом самоствердитися є будь-які знаки неприйняття іншої людини, її ігнорування. До таких знаків неприйняття відносять похмуре обличчя, ігнорування іншого, мовчання як

ухиляння від спілкування, збільшення психологічної дистанції, забування імені. В протилежність цьому знаки дружнього прийняття іншої людини – позитивна увага, посмішка, звертання по імені, зменшення психологічної дистанції – знімають напруженість і сприяють діловому спілкуванню, зокрема, і педагогічному.

2. Виявлення агресивності. Агресивність (від лат. *aggressio* – напад) може проявлятися або як риса особистості, характерна для поведінки певних психотипів, або ситуативно. Щодня ми стикаємося з агресивністю різного роду, вона проявляється, наприклад, як зверхність, ревності, заздрість, ненависть, нахабство, гнів або демонстрація сили.

За агресивністю різного роду приховується невміння спілкуватися з людьми, агресивно налаштована людина протистоїть співрозмовнику і не готова до конструктивного вирішення життєвих задач. Ситуативна агресивність, як правило, виникає в результаті реакції на обставини (погане самопочуття чи настрої, неприємності в приватному житті чи ділових відносинах і т.п.)

При спілкуванні з «агресорами» рекомендується наступне:

- не дозволяти заражати себе негативними емоціями;
- уважно слухати, підтримуючи зоровий контакт, але краще не дивись в очі, а зосередитись на губах співрозмовника;
- ставити запитання – хто більше запитує, той направляє розмову. Чим більше запитуєш і спонукаєш відповідати на запитання, тим більше пом'якшується агресивний натиск.

Головне в подоланні бар'єру непорозуміння – це бажання зрозуміти партнера та слухати, щоб почути.

Успіх спілкування залежить від зацікавленості сторін та вміння передбачати та долати бар'єри непорозуміння, від вміння управляти увагою, привертаючи та підтримуючи її. Для подолання бар'єрів непорозуміння необхідно: враховувати культурний рівень, словниковий запас, професію та

вік слухача; прогнозувати логіку його розмірковувань; користуватися досягненнями науки риторики.

На думку О.Миронової, для подолання бар'єру непорозуміння в конфліктних ситуаціях в цілому необхідно використовувати такі вміння [63, с.76]:

1. Уміння слухати, в рамках якого необхідно:

– зосередити увагу на тому, що говорить співрозмовник – стеження за значенням слів; спостереження за руками, виразом обличчя, очей; контроль своїх емоцій, оскільки вони заважають розуміти;

– відгукуватися, тобто надавати зворотний зв'язок, але не перебивати співрозмовника;

– звертати увагу і на почуття співрозмовника, і на зміст сказаного ним.

2. Уміння говорити:

– визначаючи завдання, необхідно давати чіткі, короткі, конкретні вказівки замість розпливчастих інструкцій; бути впевненим, але не самовпевненим; розробляти достатньо детальні інструкції, щоб вони були зрозумілими; ставити запитання, щоб упевнитися, що слухач зрозумів суть повідомлення; залучати підлеглих до участі в обговоренні проблем;

– висловлюючи незадоволення, заперечення, несхвалення, потрібно вибрати слушний час та місце, а також приймати конструктивну критику;

– повідомляючи неприємні новини, не можна перекладати відповідальність на когось; треба робити це усно; не потрібно відкладати повідомлення про неприємне та уникати його; необхідно почати говорити у дружньому тоні, розказати про можливі позитивні

– сторони, але до того необхідно перевірити неприємну інформацію; доцільно створити умови для спільного обговорення та обрати найзручніший для людини час.

3. Уміння спілкуватися без слів – необхідно слідкувати за жестами, позою, інтонацією, щоб не посиляти суперечливих сигналів.

Використання зазначених вмінь дозволить якомога швидше подолати бар'єри непорозуміння, які виникли в комунікативному процесі, та досягти максимального взаєморозуміння, конструктивної взаємодії та емпатії в спілкуванні. Слід зазначити, що емпатія – це увага до почуттів інших людей. Вдале використання емпатії може помітно зменшити можливість неправильного розуміння повідомлення, оскільки коли людина намагається зосередити увагу на почуттях іншої людини під час спілкування, співрозмовники становляться ближче та між ними виникає більш сильне порозуміння [63, с.77].

Висновки до другого розділу

Педагогічне спілкування – це багатоплановий процес організації, встановлення й розвитку комунікації, взаєморозуміння й взаємодії, породжуваний цілями й змістом їхньої спільної діяльності – вихованням. На відміну від інших видів (соціального, психологічного, побутового, професійного й ін.) спілкування, педагогічне спілкування обов'язково передбачає рішення педагогічних задач, спрямованих на розвиток і виховання учня. Специфічною рисою педагогічного спілкування також є те, що вчитель планує й організує цей процес, а учень повинен прийняти та включитись у нього (інакше спілкування не відбудеться).

Спілкування в педагогічній діяльності – це засіб вирішення навчальних задач; соціально – психологічне забезпечення освітнього процесу; спосіб організації взаємовідносин педагога і вихованців, що обумовлюють успішність навчання і виховання.

Соціальна і професійна позиція педагога відображається в стилі його педагогічного спілкування, під яким розуміють індивідуально – типологічні особливості взаємодії педагога з вихованцями. Саме тому стиль педагогічного спілкування розглядається в тісному зв'язку з загальним стилем педагогічної діяльності. Стиль спілкування безпосередньо впливає на

атмосферу емоційного благополуччя у колективі, яка, у свою чергу, визначає результативність навчально-виховної діяльності. Формується стиль спілкування під впливом виховання, оточення, професійної діяльності. Проблему класифікації стилів педагогічного спілкування досліджували і вітчизняні, і зарубіжні педагоги. Поширена класифікація виділяє три групи: авторитарний, демократичний та ліберальний.

Педагогічне спілкування, як будь-яке ділове спілкування – це, перш за все, взаємодія партнерів, обмін інформацією, узгодження позицій з метою ефективної педагогічної взаємодії. Зіткнення різних позицій з необхідністю породжує складнощі спілкування, а то й конфлікти. Труднощі спілкування виникають в силу як об'єктивних причин, так і суб'єктивних.

Взаємодія може носити конфліктний чи безконфліктний характер, орієнтуватися на контроль чи на розуміння, може протікати у формі суперництва чи співробітництва. Такими ж різноманітними є і способи взаємного впливу: навіювання, переконання, маніпуляція, примус, прохання. Бар'єри комунікації постають як перешкоди на шляху ефективної комунікації, що викликані природними, соціальними і психологічними факторами, які виникають в процесі комунікації.

Знання особливостей комунікативної поведінки допоможе уникнути непотрібних конфліктів і непорозумінь в діловому спілкуванні, зокрема і педагога з учнями / студентами.

РОЗДІЛ 3.

КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ І МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ

Кожна людина зацікавлена в умінні правильно і змістовно говорити, оскільки це дає можливість встановлювати і підтримувати хороші стосунки з іншими людьми, допомагає досягнути успіхів в самих різних сферах. Робота і майстерність педагога – переважно мовленнєва, і від ступеня оволодіння ним значною мірою залежить, чи досягне педагог не тільки уваги учнів / студентів, але що більш важливо – взаємодії, співробітництва, які є умовою ефективного навчального процесу [83].

В організації професійного спілкування вчителя виділяють дві взаємопов'язані складові [26, с.38]:

- загальні принципи (основи) спілкування, визначені самим характером соціально – культурних відношень в суспільстві, пануючими цінностями, усталеними нормами, які відображаються, зокрема, і в педагогічній діяльності;

- індивідуальні принципи (основи) спілкування, чи стиль вчителя, – вони представлені конкретними прийомами і засобами, які вчитель своєрідно, залежно від конкретної ситуації і можливостей навчання, реалізує в своїй діяльності на підставі наявних у нього особистих знань, професійного досвіду, здібностей і вмінь. Відсутність однієї зі складових свідчить про низький рівень професійної культури спілкування.

В основі принципів педагогічного спілкування лежить діалоговий характер взаємодії педагога з учнями / студентами [39]. Це принципи:

- ненасилля (право учня / студента бути самим собою);
- паритетності взаємовідносин;
- повага праці пізнання учня / студента;
- повага складної роботи зростання;

- повага самобутності учня;
- оптимальність вимог і поваги;
- опора на позитивне в учні / студенті;
- готовність до компромісності в спірних рішеннях [39].

Як уже зазначалось, професійна культура спілкування викладача – це соціально значимий показник (міра) його здібностей, умінь здійснювати свої взаємовідносини з іншими людьми, учнями / студентами. Культура спілкування як складова загальної культури людини, включає культуру мовлення.

Культура мовлення – це така організація мовних засобів, які в певній ситуації спілкування при дотриманні сучасних мовних норм і етики спілкуванням дозволяють забезпечити найбільший ефект в досягненні поставлених комунікативних задач [83]; це ті навички і уміння, які забезпечують правильність мовлення, тобто відповідність його загальноприйнятим нормам, а також здатність будувати свої висловлювання відповідно з їх цілями, з комунікативною доцільністю, з умовами спілкування [47, с.55].

Мовленнєва (комунікативна) культура, як зазначає Ю.Косенко [47], також передбачає:

- володіння мовними нормами, вміння підбирати слова і правильно вживати термінологію;
- уміння вислуховувати учня не перебиваючи;
- уважне і доброзичливе ставлення до висловлювань учня / студента;
- тактичне керівництво дискусією, що виникає на занятті;
- коректне реагування на помилки у мовленні учня / студента.

Мовленнєва культура включає в себе своєрідний етикет. Це певна система національно – своєрідних, стереотипних, усталених формул спілкування, прийнятих суспільством для встановлення контакту між співрозмовниками, вважає Р.Кушнір [53]. Тобто, мовленнєва етика – це правила належної мовленнєвої поведінки, що ґрунтуються на нормах моралі,

національно - культурних традиціях. Володіння мовленнєвою культурою означає, серед іншого, вміння підбирати відповідно до комунікативної ситуації мовні конструкції і слова, враховуючи особливості аудиторії і характер спілкування.

Дослідник Ю.Косякин виділяє деякі правила правильної мовленнєвої поведінки [48, с.189]:

- звертання до аудиторії, почате з заперечення завжди викликає негативні емоційні переживання, які ускладнюють сприйняття змісту слів викладача.

- Будь-який виступ викладача, навіть якщо з його боку це монолог, є діалог особистостей, а не текстів. Своєму мовленню рекомендується надавати особистісного характеру, що полегшує сприйняття матеріалу, на відміну від формального викладу в підручнику.

- Необхідно слідкувати за своєю мовою, щоб не допускати помилок у вживанні слів, в побудові висловлювань, тощо.

- Викладач має постійно збагачувати свій словниковий запас, вчитися відчувати свого співрозмовника, вміти підбирати найбільш вдалі для кожного випадку слова і конструкції.

- Володіти прийомами підтримання зацікавленості й уваги аудиторії, застосовувати прийоми обміну знаннями і думками та уникати тривалих монологів.

- Вміння використовувати і винаходити різні прийоми вираження своїх думок, оскільки новий засіб вираження створює нову можливість розуміння: від тональності мовлення до образної мови.

Узагальнюючи зазначимо, що в своїй цілісності культура спілкування передбачає вміння говорити і вміння слухати.

Вмінню говорити, чи ораторському мистецтву, навчали ще в античності. Як визначає А.Михальська [65], «ораторське мистецтво передбачає вміння точно формулювати свої думки, висловлювати їх доступною для співрозмовника мовою, орієнтуватися в спілкуванні на

реакцію співрозмовника». Особливо важливо володіти цими принципами викладачу у спілкуванні з учнями / студентами, зважаючи на відмінності вікові, психологічні, інтелектуальні, які створюють комунікативні бар'єри, про що йшлося вище.

Отже, В. Лавриненко та Л. Чернишова [81], вважають, що основи культури мовлення для успішного ділового спілкування включають наступне.

1. Переконливість мови є необхідною умовою ділового спілкування взагалі і педагогічного, зокрема. Переконливість визначається:

- психологічними факторами, самою атмосферою бесіди, яка може бути доброзичливою чи недоброзичливою, сприятливою чи несприятливою;
- культурою мовлення, яка включає, перш за все, вільне володіння мовою: уміння чітко і ясно висловлювати свої думки в усній і в письмовій формі.

Виділяють характеристики, які визначають ефективність мовлення. Серед них простота і доступність. Мовленнєва культура спілкування педагога з учнями / студентами передбачає вміння оцінити рівень мислення співрозмовника, його життєвий досвід, і спілкуватися зрозумілою для співрозмовника мовою [81, с.165].

2. Емоційна забарвленість мовлення. Слова, як засіб передачі інформації, самі по собі не несуть емоційного змісту. Але справжня суть висловлювання пізнається лише через розуміння підтексту, обставин розмови і способу вживання певних слів. Ділове спілкування, зокрема і педагогічне, зважаючи на всю свою регламентованість, все ж таки певною мірою емоційно забарвлене (хоча тут важлива міра емоційності).

3. Важливою умовою для педагогічного спілкування є чіткість мовлення. Дикція, правильна артикуляція звуків і чіткість промовляння слів убезпечують від непорозумінь [81, с.167].

Уміння говорити проявляється в умінні вести діалог зі співрозмовником. Висловлювання без орієнтації на співрозмовника носять

форму монологу. Сума втрат інформації при монологічному спілкуванні може досягати 50%, а в деяких випадках – 80% обсягу вихідної інформації. Найбільш ефективною формою спілкування є діалог, в основі якого лежить уміння ставити запитання.

Як відомо, запитання і відповідь є складовими пізнавального процесу і комунікативного процесу. Запитання є зверненням, що вимагає відповіді; відповідь – висловлювання, породжене запитанням. Щоб отримати змістовну відповідь важливо володіти технікою постановки запитання. Запитання є своєрідними імпульсами для активації, вони слугують для з'ясування точок зору і керування ходом бесіди, при цьому поставлене запитання уже обумовлює відповідь.

Дослідники звертають увагу, що важливою умовою ефективного педагогічного спілкування є не тільки уміння говорити, передавати інформацію, але й уміння слухати, сприймати її, вибудовувати зворотній зв'язок зі співрозмовником (учнем / студентом). Слухання є активним процесом, невміння слухати приводить до непорозумінь, помилок і проблем. Хоча часто слухання сприймається спрощено (дехто вважає, що слухати - означає просто мовчати), проте воно є складним процесом, що вимагає певних навичок, загальної комунікативної культури і навіть психологічних навичок [81, с.170].

В літературі виділяють два види слухання: нерефлексивне і рефлексивне. Нерефлексивне слухання – це вміння уважно мовчати, не втручаючись в мовлення співрозмовника своїми зауваженнями. Таке слухання виправдане, якщо співрозмовник проявляє такі глибокі почуття, як гнів чи горе, горить бажанням висловитись, проговорити наболіле. В такій ситуації не ставляться запитання і не надаються поради заспокоїтися.

Рефлексивне слухання передбачає процес розшифрування суті повідомлення. З'ясувати справжнє значення повідомлення допомагають рефлексивні відповіді, серед яких виділяють пояснення, перефразування, відображення почуттів і резюмування.

Пояснення – це звертання до співрозмовника за уточненнями за допомогою ключових фраз типу: «Я не зрозумів», «Що ви маєте на увазі?», «Будь-ласка, уточнімо це» і т.п. Перефразування – власне формулювання повідомлення співрозмовника для перевірки його точності. Ключові фрази: «Як я зрозумів вас...», «Ви вважаєте, що...», «На вашу думку...». Відображення почуттів передбачає сприйняття емоційного стану співрозмовника.

При резюмуванні підсумовуються основні ідеї і почуття співрозмовника, для чого використовуються фрази: «Вашими основними ідеями, як я зрозумів, є...», «Якщо тепер підсумувати сказане вами, то...». Резюмування доречне при обговоренні різних позицій, в ході тривалого обговорення питання, при закінченні дискусії. Слід зазначити, що прийоми активного слухання працюють тільки при врахуванні ситуації, змісту розмови і емоційного стану співрозмовника [81, с.171].

О. Селіванова [84], А.Уварова [95], аналізуючи типові помилки слухання, виділяють наступні: є розсіяна увага, відсіювання інформації, перебивання співрозмовника і поспішне заперечення йому. Причиною розсіяної уваги є хибна думка, що можна робити дві справи одночасно, наприклад, писати журнал і слухати учня (чи колегу). Час від часу можна кивати, зображувати увагу, але насправді людина далека від розмови і лише туманно орієнтується у змісті думок співрозмовника (чи відповіді учня / студента). Уникнути такої помилки можна шляхом розстановки пріоритетів: вибрати те заняття, чи порядок занять, який важливіший відповідно до ситуації.

Відсіювання інформації відбувається тоді, коли наперед формується ставлення до того, що намагається сказати співрозмовник (учень / студент). В результаті увага зосереджується лише на тій інформації, яка підтверджує перше враження. Все інше відкидається, як таке, що не має відношення до справи чи незначне. Уникнути даної помилки можна тільки тоді, якщо підходити до розмови з будь-яким учнем / студентом

(дисциплінований/недисциплінований) неупереджено, не роблячи попередніх оцінок і висновків.

Ще одною досить поширеною помилкою спілкування є перебивання співрозмовника, зокрема і в спілкуванні викладача зі студентами (вчителя з учнями). Причини можуть бути різні, але важливо, якщо це сталося, відновити хід думки і продовжити змістовну розмову [104]. Поспішні заперечення часто виникають при незгоді з висловлюванням опонента. Часто людина не слухає, а подумки формулює заперечення і чекає черги висловитись. Потім вона захоплюється обґрунтуванням своєї позиції і не помічає, що ж насправді хотів сказати співрозмовник.

Рівень культури спілкування безпосередньо пов'язаний з моральною культурою – моральними настановами, цінностями, комунікативними ідеалами і стереотипами, які визначають рівень моральної свідомості особистості. Звичайно, що в педагогічному спілкуванні його рівень визначається моральним ставленням педагога до оточуючих взагалі і учнів / студентів зокрема.

Узагальнюючи дослідження С.Рик [82], С.Степаненко [91], Л.Хоружої [103] виділимо ознаки культури спілкування педагога з учнями / студентами:

1. Повага до співрозмовника (учня / студента), стриманість і терпіння.
2. Готовність зрозуміти, оцінити і прийняти судження співрозмовника.
3. Постійне самовдосконалення, оволодіння знаннями про суть, механізми, засоби спілкування, його організацію та умови порозуміння.
4. Дотримання принципу толерантності, що допомагає попереджувати і долати конфліктні ситуації.

Варто зазначити, що недотримання моральних принципів спілкування часто обумовлюють його не ефективність, а то й конфліктність, що негативно відображається на змісті педагогічного процесу. Серед загальних причин можна назвати наступні.

1. Моральний вакуум, коли людина або не володіє необхідними для спілкування нормами і принципами поведінки, або потрапляє в ситуацію,

коли її знання не «працюють» в нових умовах. (Коли педагог володіє тільки методами авторитарного спілкування і не може вибудувати контакт в аудиторії, яка не сприймає тиску).

2. Відсутність моральної ініціативи, коли людина займає позицію очікування, вона від іншого чекає уваги і турботи і тільки потім сама відповідає на них. (Педагог проявляє зацікавленість до студента, який демонструє йому повагу)

3. Моральний камуфляж – прагнення створити хороше враження, приховати певні моральні вади. (Наприклад, панібратство викладача зі студентами, яке приховує відсутність поваги з їх боку, відсутність вимогливості як імітація демократичності).

4. Моральний анахронізм, коли людина керується уже віджитими нормами спілкування, які не відповідають вимогам сьогодення. (Спілкування викладача починається з фрази: «В наш час так не розмовляли ... »).

5. Моральна регресія – неповага до традицій, зневага до досвіду і заслужених авторитетів. (Демонстрація викладачем свого новаторства через примітивну критику усталених норм і принципів комунікації).

6. Моральна глухота – відсутність орієнтації на іншого, невміння і небажання слухати його. (Викладач говорить, студент мовчки слухає без заперечень і тим більше обговорень)

7. Моральна примітивність – пріоритет власних інтересів, несприйняття власних недоліків, навіть виправдання їх своїми «особливостями», та прикриття минулими заслугами.

8. Моральна нетерпимість, яка визнає єдину («свою») правоту і істину [104].

Високий рівень культури спілкування є невід’ємною рисою професійно – педагогічної культури сучасного педагога. Як зазначає Ю.Косякин [48], «педагогічна культура – це сукупність загальнокультурних і професійних знань, умінь, навичок, способів і форм спілкування, що реалізуються педагогічній діяльності. Тобто педагогічна культура – це певна ступінь

оволодіння викладачем педагогічним досвідом, ступінь його майстерності в педагогічній діяльності, рівень його особистісного розвитку. До характеристик педагогічної культури відносять: педагогічну ерудицію і інтелігентність, педагогічну майстерність, уміння поєднувати педагогічну і наукову діяльність, систему професійно – педагогічних якостей, педагогічне спілкування і поведінку, потребу в самовдосконаленні» [48, с.177].

Визначаючи етичні характеристики педагогічної поведінки і спілкування, важливо пам'ятати, що особливістю педагогічної праці є те, що, викладач впливає не тільки на професійний розвиток студента, а й на особистісний.

Феномен педагогічної культури варто розглядати як інтегральну якість особистості педагога - професіонала, як передумову ефективної педагогічної діяльності, як узагальнюючий показник професійної компетентності викладача і як мета професійного самовдосконалення [48, с.179]. Можна сказати, що професійно – педагогічна культура – це міра і спосіб творчої самореалізації особистості викладача в різноманітних видах педагогічної діяльності і спілкування, спрямованої на оволодіння, передачу і створення педагогічних цінностей і технологій [48, с.181]. Вона включає в себе культуру педагогічної діяльності, культуру педагогічного спілкування, особистісну культуру педагога.

Аналіз літератури виявляє різні підходи до визначення і характеристики педагогічної культури та культури педагогічного спілкування. Це дослідження О.Буги [15], Г.Васянович [18], О.Кубрак [50], А. Алексєєнко, К.Карпенко, Л.Гончаренко, В. Дейнек [80] та ін. Зокрема, в сучасній американській педагогіці існує спеціальний термін для позначення суб'єкта морально – педагогічної культури – «ефективний вчитель». Пріоритетами такого вчителя є важливість внутрішнього, психологічного боку, а не зовнішнього; прагнення зрозуміти точку зору іншої людини, та діяти відповідно до такого розуміння; віра в здібності і можливості учнів самостійно вирішувати свої життєві і навчальні проблеми, очікує від них

такої ж доброзичливості; бачить в кожному учні особистість, з повагою ставиться до його гідності [48, с.182].

Американський спеціаліст Р. Бернс виділяє наступні особистісні якості, необхідні педагогу для ефективної роботи, які складають своєрідну «Я-концепцію»: максимальна гнучкість; здатність до емпатії, тобто розуміння інших, готовність до співчуття і допомоги; уміння надавати особистісного забарвлення викладанню; установка на створення позитивних стимулів для сприйняття учнів / студентів; володіння стилем неформального, теплого спілкування з учнями / студентами, перевага усних контактів письмовим; емоційна врівноваженість, життєвий оптимізм і впевненість в собі [48, с.183].

Узагальнюючи, зазначимо, що культура викладача проявляється у всіх напрямках і формах його педагогічної діяльності, зокрема у стилі і способах спілкування. Це проявляється, перш за все, у повазі до особистості учня, тактовності та доброзичливості до них; толерантності до іншої позиції; у високій ерудиції і комунікативності; культурі мовлення і володіння прийомами риторики і принципами аргументації, тощо.

Висновок до 3 розділу

Важливою основою культури людини, критерієм її вираження виступає спілкування людини з іншими людьми. Культура відображає стиль мислення і поведінки людини в суспільстві, характеризує її освіченість, вихованість, інтелігентність (уміння чітко висловити свою думку, уважно вислухати, тощо). Професійна культура спілкування викладача – це соціально значимий показник (міра) його здібностей, умінь вибудовувати свої взаємовідносини з іншими людьми – здібність і вміння сприймати, розуміти, засвоювати, передавати зміст думок, почуттів, прагнень в процесі вирішення поставлених педагогічною діяльністю конкретних задач навчального процесу.

ВИСНОВКИ

Узагальнення результатів теоретичного пошуку роботи дали підстави зробити такі **висновки** на основі досягнутих результатів:

1. ***Перший науковий результат.*** Визначено понятійний апарат дослідження педагогічного спілкування в системі психолого – педагогічного знання. Проаналізувавши теоретичні підходи до визначення базових понять нашого дослідження, визначили, що спілкування – процес взаємодії людей, що включає обмін між ними інформацією пізнавального чи емоційно - оціночного характеру, в ході якого виникають, проявляються і формуються міжособистісні відносини

Ділове спілкування та педагогічне спілкування як його вид і спілкування загалом, розглядаються як складний і багатогранний процес, який виступає одночасно і як процес взаємодії індивідів, і як інформаційний процес, і як відношення між людьми, і як процес взаємовпливу один на одного, і як процес співпереживання і взаєморозуміння.

Професійне спілкування займає важливе місце серед умов і чинників вдосконалення професійних якостей, особистісного розвитку педагога, є важливим засобом навчання і розвитку студентів / учнів, змістовної педагогічної комунікації.

Другий науковий результат. Розглянута сутність педагогічного спілкування та його місце в системі комунікативних компетентностей педагога.

Педагогічне спілкування – це багатоплановий процес організації, встановлення й розвитку комунікації, взаєморозуміння й взаємодії, породжуваний цілями й змістом їхньої спільної діяльності – вихованням. На відміну від інших видів (соціального, психологічного, побутового, професійного й ін.) спілкування, педагогічне спілкування обов'язково передбачає рішення педагогічних задач, спрямованих на розвиток і виховання учня. Специфічною рисою педагогічного спілкування також є те,

що вчитель планує й організує цей процес, а учень повинен прийняти та включитись у нього (інакше спілкування не відбудеться).

Спілкування в педагогічній діяльності – це засіб вирішення навчальних задач; соціально – психологічне забезпечення освітнього процесу; спосіб організації взаємовідносин педагога і вихованців, що обумовлюють успішність навчання і виховання.

Комунікативна компетенція передбачає володіння не лише знаннями, а й уміннями й навичками побудови інтенційно-стратегічної програми комунікації, дотримання її і контролю за нею у процесі спілкування; орієнтації на співрозмовника, передбачення його реакції; вибору мовних і паравербальних засобів комунікації і їхнього декодування; подолання комунікативних перешкод, усунення комунікативних шумів, виходу із комунікативного непорозуміння тощо.

Третій науковий результат. Схарактеризовано стилі педагогічного спілкування та їх риси. Узагальнюючи проаналізований матеріал варто наголосити на наступному. Соціальна і професійна позиція педагога відображається в стилі його педагогічного спілкування, під яким розуміють індивідуально – типологічні особливості взаємодії педагога з вихованцями. Саме тому стиль педагогічного спілкування розглядається в тісному зв'язку з загальним стилем педагогічної діяльності. Стиль спілкування безпосередньо впливає на атмосферу емоційного благополуччя у колективі, яка, у свою чергу, визначає результативність навчально-виховної діяльності.

Стиль спілкування і тип педагогічної поведінки залежать від цілого ряду факторів, серед них психотип особистості педагога, ступінь розвитку його психологічних і моральних якостей, рівень професіоналізму та вимог конкретної педагогічної ситуації. Стиль завжди індивідуальний, але в спеціальній літературі (педагогічній, психологічній, науки управління) виділяють узагальнюючі характеристики стилів педагогічної діяльності. Поширена класифікація виділяє три групи: авторитарний, демократичний та ліберальний.

Розуміння їх особливостей, розрізнення конструктивних / деструктивних моментів допоможе педагогу розширити знання про інструменти педагогічного впливу, обрати найбільш ефективні відповідно до ситуації і спрогнозувати можливі результати.

Четвертий науковий результат. Проаналізовані можливі бар'єри та конфлікти спілкування, їх причини та вплив на зміст освітнього процесу.

Педагогічне спілкування, як будь-яке ділове спілкування – це, перш за все, взаємодія партнерів, обмін інформацією, узгодження позицій з метою ефективної педагогічної взаємодії. Зіткнення різних позицій з необхідністю породжує складнощі спілкування, а то й конфлікти. Труднощі спілкування виникають в силу як об'єктивних причин, так і суб'єктивних.

Взаємодія може носити конфліктний чи безконфліктний характер, орієнтуватися на контроль чи на розуміння, може протікати у формі суперництва чи співробітництва. Такими ж різноманітними є і способи взаємного впливу: навіювання, переконання, маніпуляція, примус, прохання. Бар'єри комунікації постають як перешкоди на шляху ефективної комунікації, що викликані природними, соціальними і психологічними факторами, які виникають в процесі комунікації.

Знання особливостей комунікативної поведінки допоможе уникнути непотрібних конфліктів і непорозумінь в діловому спілкуванні, зокрема і педагога з учнями / студентами.

П'ятий науковий результат. З'ясовані етичні принципи культури спілкування. Узагальнюючи опрацьований матеріал, встановлено, що культура викладача проявляється у всіх напрямках і формах його педагогічної діяльності, зокрема у стилі і способах спілкування. Це проявляється, перш за все, у повазі до особистості учня, тактовності та доброзичливості до них; толерантності до іншої позиції; у високій ерудиції і комунікативності; культурі мовлення і володіння прийомами риторики і принципами аргументації, тощо.

Важливою основою культури людини, критерієм її враженості виступає спілкування людини з іншими людьми. Культура відображає стиль мислення і поведінки людини в суспільстві, характеризує її освіченість, вихованість, інтелігентність (уміння чітко висловити свою думку, уважно вислухати, тощо). Професійна культура спілкування викладача – це соціально значимий показник (міра) його здібностей, умінь вибудовувати свої взаємовідносини з іншими людьми – здібність і вміння сприймати, розуміти, засвоювати, передавати зміст думок, почуттів, прагнень в процесі вирішення поставлених педагогічною діяльністю конкретних задач навчального процесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адміністратору школи. Тренінги з розвитку комунікативності вчителів / упоряд. : А. Г. Дербеньова, А. В. Кунцевська. – Харків : Вид. група «Основа», 2009. – 191, [1] с. – (Серія «Тренінги в педагогічній практиці»).
2. Алексина Т. А. Деловая этика : учебник для вузов / Т. А. Алексина. – Москва : Изд-во Юрайт, 2020. – 384 с. – [Електронний ресурс]. – URL : <https://urait.ru/bcode/450264>
3. Андреев В.И. Педагогическая этика: инновационный курс для нравственного саморазвития / В.И.Андреев. – Казань: Центр инновационных технологий, 2012. – 272 с.
4. Андрущенко В. П., Бондар В. І. Модернізація педагогічної освіти в контексті викликів ХХІ століття. Європейські педагогічні студії. Київ : Вид-во НПУ імені М.П.Драгоманова, 2015. – Вип.5 – 6. – С.54 – 63.
5. Аніщенко О.В. Проблема стилів педагогічного спілкування у психолого - педагогічній науці та практиці / Аніщенко О.В. Гендерні дослідження у педагогічній науці та практиці: Навч. посібник / За ред. Г.М. Лактіонової, Н.І. Яковець. – Ніжин: Вид-во НДУ ім. М. Гоголя, 2008. – С. 67 – 98.
6. Арешонков В. Ю. Толерантність як складова професіоналізму викладачів системи післядипломної педагогічної освіти / В.Ю. Арешонков // Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка. – 2008. – № 37. – С. 47-52.
7. Барахович И. Коммуникативный аспект стандарта профессиональной деятельности // Философия образования. – 2011. – №2. – С.253 – 260.
8. Бездухов В. П. Этико-педагогический подход к формированию ценностных ориентаций будущего учителя и ориентиры его развития / В. П. Бездухов, О. К. Позднякова // Педагогика. – 2010. – № 6. – С. 15–27.

9. Безкоровайна О. В. Актуальні аспекти комунікативної компетенції студентів ВНЗ / О. В. Безкоровайна, Л. В. Мороз. // Вісн. Житомир. держ. ун-ту. – 2012. – Вип. 64. – С. 48 – 52.
10. Бідюк Н. М. Комунікативна компетентність майбутнього вчителя-філолога: зміст і структура / Н. М. Бідюк // Зб. наук. пр. третьої Міжнародної наук.-практ. конф. «Інформаційно-комунікаційні технології в сучасній освіті: досвід, проблеми, перспективи». – С. 158 – 160.
11. Бібік Н. Компетентнісний підхід: рефлексивний аналіз застосування / Н. Бібік // Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи : (бібліотека з освітньої політики) : колективна монографія / авт. кол.: Н. М. Бібік, Л. С. Ващенко, О. І. Локшина та ін. ; під заг. ред. О. В. Овчарук. – К. : К. І. С., 2004. – С. 47–52.
12. Бодалев А. Психология общения. Энциклопедический словарь. – М.: Изд-во «Когнито-Центр», 2011.
13. Болотов В. А., Сериков В. В. Компетентностная модель: от идеи к образовательной программе // Педагогика. – 2003. – № 10. – С. 8–14.
14. Бородина О.В. Этика педагогического общения: учебное пособие /О.В. Бородина. – Липецк: ЛГПУ имени П.П. Семенова-Тян-Шанского, 2016. – Ч. 2. – 67 с.
15. Буга О. І. Комунікативна культура вчителя в контексті загальної культури особистості / О. І. Буга // Теорія і практика управління соціальними системами. – 2005. – №1. – С. 100 – 107.
16. Бутенко Н. Ю. Комунікативна майстерність викладача : навч. посіб. / Н. Ю. Бутенко. – Київ : КНЕУ, 2005. – 336 с.
17. Варецька В.О. Етика педагогічної взаємодії //Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах. – 2016. – Вип. 51 (104). – С.80 – 88.
18. Васянович Г. П. Педагогічна етика : навч. посіб. /Г. П. Васянович. – Київ : Академвидав, 2011.– 256 с.
19. Вітвіцька С. Основи педагогіки вищої школи. – Житомир, 2012.

20. Власова О.І. Педагогічна психологія : Навч. посібник. – К.: ПАРОПАН, 2005. – 400 с.
21. Волкова Н. П. Педагогічні комунікації: інноваційні методи навчання : навч. посіб. / Н. П. Волкова. – Дніпропетровськ : Вид-во ДНУ, 2004. – 52 с.
22. Вороновська Л. Світоглядні і методологічні проблеми філософії освіти // Гуманітарний вісник. – 2013. – №28. – С. 491 – 498.
23. Головань М. С. Компетенція і компетентність: досвід теорії, теорія досвіду. – 2016. – [Електронний ресурс]. – URL: http://uabs.edu.ua/images/stories/docs/K_VM/Holovan_03.pdf.
24. Гончаренко С.У. Український педагогічний енциклопедичний словник. – 2-ге вид. доп. і випр. – Рівне: Волинські обереги, 2011. – 552 с.
25. Голядник Н.А., Дика Л. Л. Педагогічне спілкування як фактор взаємодії викладача і студентів у вищих навчальних закладах // Педагогічні і науки: зб. наук. Праць. Серія «Педагогічні та психологічні науки». – 2014. – 2 (71). – С.64 – 73.
26. Гриценко Т.Б. Етика ділового спілкування : навч. посіб. – Київ: центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
27. Джонсон Девід В. Удосконалення вміння спілкуватись / Девід В. Джонсон // Практична психологія та соціальна робота. – 2004. – №9. – С. 18 – 35.
28. Донец П. Н. Основы общей теории межкультурной коммуникации: научный статус, понятийный аппарат, языковой и неязыковой аспекты, вопросы этики и дидактики. – Х.: Штрих, 2001.
29. Дрозд Т.М. Розвиток комунікативної компетентності вчителів філологічних спеціальностей у системі післядипломної освіти: дис. ... канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теорія і методика професійної освіти» / Т.М.Дрозд. – Вінниця, 2017. – 268 с.
30. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навч. посіб. / Т.В. Дуткевич. – К. : Центр навч. літ., 2005. – 456 с.

31. Єщенко Т.А. Теорія і практика професійної комунікації. – Львів : Львівський національний медичний університет імені Данила Галицького, 2019. – 65 с.
32. Енциклопедія освіти / Акад. пед. наук, гол.ред. В.Г.Кремень. – Київ: Юрінком Інтер, 2008. – 1040 с.
33. Заброцький М. М. До визначення структури комунікативної компетентності педагога / М. М. Заброцький // Наук. часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова. Серія 12. Психологічні науки. – № 6 (30). Ч. 1. – Київ: НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2005. – С. 63 – 71.
34. Закон України «Про вищу освіту» від 01.07.2014 № 1556-VII (Редакція станом на 27.07.2017). – [Електронний ресурс]. – URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1556-18>.
35. Закон України «Про освіту» від 05.09.2017 № 2145-VIII. [Електронний ресурс]. – URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2145-19>.
36. Зарецька І. Комунікативна культура як компонент педагогічної культури / І. Зарецька // Директор школи. Україна. – 2005. – № 3/5. – С. 149 – 157.
37. Зіньковський Ю. Імператив сучасної парадигми вищої освіти / Ю. Зіньковський // Вища школа. – 2013. – № 9 (111). – С. 7–19.
38. Кайдалова Л. Підвищення педагогічної майстерності та педагогічної культури викладача // Педагогічні науки. – 2011. – Вип. 97. – С.82 – 88.
39. Кафтан В. В. Деловая этика : учебник и практикум для вузов / В. В. Кафтан, Л. И. Чернышова. – Москва : Изд-во Юрайт, 2020. – [Електронний ресурс]. – URL : <https://urait.ru/bcode/450396>
40. Кивлюк О. П. Освітня культура інформаційного суспільства в контексті глобалізаційної реальності // Гуманітарний вісник Запорізької державної академії. – Запоріжжя, 2016. – Вип. 67. – С. 225–232.
41. Ковальчук З.Я. Організація педагогічного спілкування як керованого процесу особистісного розвитку учня // Науковий вісник

Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія «Психологія». – 2011. – №2. – С.220 – 228.

42. Коломієць А. М., Лазаренко Н. І. Сучасні методологічні підходи в організації вищої педагогічної освіти // Науковий вісник Південноукраїнського національного педагогічного університету імені К. Д. Ушинського. Серія : Педагогіка. – Одеса : ПНПУ, 2016. – Вип. 3(110). – С. 47–52.

43. Колупасва Т. Є. Модель підготовки вчителя ХХІ століття у світлі європейських інтеграційних процесів // Scientific Journal «ScienceRise: Pedagogical Education». – 2016. – № 11(7). – С. 33–38.

44. Компетентнісний підхід у сучасній освіті: світовий досвід та українські перспективи : (бібліотека з освітньої політики) : колективна монографія / авт. кол.: Н. М. Бібік, Л. С. Ващенко, О. І. Локшина та ін. ; під заг. ред. О. В.Овчарук. – К. : К. І. С., 2004. – 112 с.

45. Концепція розвитку педагогічної освіти: затв. наказом Міністерства освіти і науки України від 16 липня 2018 р. – № 776. – [Електронний ресурс]. – URL: <https://mon.gov.ua/ua/npa/pro-zatverdzhennya-koncepciyi-rozvitku-pedagogichnoyi-osviti>.

46. Коротких А.В., Пашкевич М.Е., Слесарева Т.П. Этика: Учебно-методический комплекс для студ. спец. / А.В. Коротких, М.Е. Пашкевич, Т.П. Слесарева. – Новополюцк: ПГУ, 2008. – 270 с.

47. Косенко Ю. В. Основы теории мовної комунікації : [навч. посіб.] / Ю. В. Косенко. – Суми: СДУ, 2011. – 187 с.

48. Косякин Ю.В. Теория и практика повышения эффективности педагогической деятельности (для начинающих преподавателей высшей школы): Уч. пос. – М.: МГИУ, 2009. – 323 с.

49. Коцан І. Професійна підготовка сучасного вчителя: проблеми і орієнтири / І. Коцан // Вища освіта України. – 2013. – № 2 (49). – С. 13-19.

50. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування : [навч. посіб. для ВНЗ] / О. В. Кубрак. – Суми: Університетська книга, 2016. – 222 с.
51. Кузьмінський А. Теоретичні засади формування педагогічної майстерності викладача // Наука і освіта. – 2014. – №3. – С.76 – 81.
52. Культурно-гуманітарні стратегії розвитку університетської освіти в умовах динамічних суспільних трансформацій : моногр. / Л. С. Горбуновата ін. – Київ : ІВО НАПН України, 2018. – 226 с.
53. Кушнір Р. Мистецтво відповідального спілкування [навч. посіб.] / Р. Кушнір. – Дрогобич: Коло, 2017. – 240 с.
54. Кучай О. В. Формування сучасного стереотипу вчителя в умовах євроінтеграції // Наука і освіта. – 2014. – № 3. – С. 86–90.
55. Лазаренко Н. І. Особистість учителя в умовах полікультурної взаємодії народів європейського простору. // Університет-Школа: співпраця в умовах євроінтеграції : монографія. – Вінниця : «Твори», 2019. – С. 8 –27.
56. Лазаренко Н. І. Нові вимоги до професіоналізму вчителя в умовах євроінтеграції. Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені Михайла Коцюбинського. Серія : Педагогіка і психологія : зб. наук. пр. – Вінниця : ТОВ «Нілан ЛТД», 2018. – № 54. – С. 100–106.
57. Лазаренко Н.І. Комунікативна культура педагога. Наукові записки: Серія : Початкове навчання : зб. матер. наук. – практ. конф. Викладачів і студентів. – Вінниця: ВДПУ, 2010. – Т.8. – С.10 – 14.
58. Лейко С. В. Поняття «компетенція» та «компетентність»: теоретичний аналіз // Педагогічний процес: теорія і практика. – 2013. – №4. – 128с. [Електронний ресурс]. – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pptp_2013_4_15.
59. Максименко С. Д. Технологія спілкування (комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування) / С. Д. Максименко, М. М. Заброцький. – Київ : Главник, 2005. – 112 с.

60. Марченко О. В. Комунікативна культура юриста : навч. посібник / Марченко О. В. – Дніпропетровськ : «Інновація» 2015. – 200 с.
61. Маслак Л. П. Проблеми підготовки спеціаліста в контексті євроінтеграційних процесів в Україні // Модернізація вищої освіти у контексті євроінтеграційних процесів: зб. наук. пр. – Житомир, 2007. – С. 114–121.
62. Методичні рекомендації щодо розроблення стандартів вищої освіти // Міністерство освіти і науки України. – 2016.
63. Миронова О. М. Конфліктологія : навчальний посібник / О. М. Миронова, О.В. Мазоренко. – Х. : Вид. ХНЕУ, 2011. – 168 с.
64. Мистецтво бути викладачем : практ. посібн. / А. Брінклі та ін. – Київ. – 2003. – 144 с.
65. Михальская А. К. Педагогическая риторика: история и теория. – М.: Академия, 1998.
66. Мусатов С. О. Сучасний вчитель як суб'єкт педагогічної комунікації : наук.-метод. посіб. / [за ред. С. О. Мусатова]. – Київ : Наук. думка, 2003. – С. 9 – 31
67. Національна доповідь про стан і перспективи розвитку освіти в Україні / Нац. акад. пед. наук України ; редкол. : В. Г. Кремень (голова) та ін. – Київ : Педагогічна думка, 2016. – 448 с.
68. Нісімчук А. С. Педагогіка : підручн. – К.: Атака, 2007. – 344 с.
69. Нова українська школа. Концепція. (2016). – [Електронний ресурс]. – URL: <http://mon.gov.ua/activity/education/zagalna-serednya/ua-sch-2016>.
70. Ожеван М. Комунікативна модель освіти в епоху нелінійного мислення / М. Ожеван // Вища освіта України. – 2003. – № 3. – С. 29 – 35.
71. Ортинський В. Л. Педагогіка вищої школи. Методологічне підґрунтя педагогіки вищої школи. – [Електронний ресурс]. – URL: <http://westudents.com.ua/glavy/50345-13-metodologchne-pdruntya-pedagogki-vischo-shkoli.html>.

72. Палеха Ю. И. Организация современной деловой коммуникации / Ю. И. Палеха. – Київ : МАУП, 1995. – 152 с.
73. Пантільох М.І., Маруніч І.І., Гайдєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення: навч. посіб. – Київ: ЦУЛ, 2010. – 224 с.
74. Педагогічна Конституція Європи: преамбула // Вища освіта України: теоретичний та науково-метод. часопис ; Інститут вищої освіти АПН України. – 2013. – № 3. – С. 111 – 116. – [Електронний ресурс]. – URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/vou_2013_3_17.
75. Педагогика высшей школы: основы профессионального общения педагога в условиях вузовской подготовки: Уч. пособие. – Майкоп: Изд-во «ИП Кучеренко В.О.», 2015. – 140 с.
76. Пехота О. М., Старєва А. М. Особистісно орієнтоване навчання: підготовка вчителя: моногр. – Миколаїв : Вид-во «Іліон», 2005. – 272 с.
77. Подоляк Л. Г. Психологія вищої школи : практикум : навч. посіб. / Л. Г. Подоляк, В. І. Юрченко. – К. : Каравела, 2008. – 336 с.
78. Поліщук Л. П. Підготовка вчителя в умовах європейської інтеграції. – [Електронний ресурс]. – URL: <http://eprints.zu.edu.ua/4043/1/08plrpuei.pdf>.
79. Професіоналізм викладача: поняття та складові. – [Електронний ресурс]. – URL.: <http://osvita.ua/vnz/reporst/psychology/29231/>.
80. Професійна етика вищої освіти: Навчальний посібник / А.П. Алексеєнко, К.І. Карпенко, Л.О. Гончаренко, В.В. Дейнека. – Харків: ХНМУ, 2015. – 77 с.
81. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. – 7-е изд., перераб. и доп. – М. : Изд-во Юрайт, 2020. – 408 с. – [Електронний ресурс]. – URL: <https://urait.ru/bcode/449749/p.106>
82. Рик С. Педагогічна етика: пошуки нової парадигми / Сергій Рик // Рідна школа. – 2010. – № 12 (грудень). – С. 6–12.

83. Савчин М. В. Компетентнісний аналіз педагогічної діяльності. Особистісно-професійний розвиток майбутнього педагога : моног. – Дрогобич, 2014. – С. 26–37.
84. Селіванова О. О. Основи теорії мовної комунікації : [підручник] / О. О. Селіванова. – Черкаси: Вид-во Чабаненко Ю. А., 2011. – 350 с. – [Електронний ресурс]. – URL.:
http://ereadr.org/book/gumanitarnye_nauki/150588-osnovi-teoriyi-movnoyi-
85. Селевко Г. Компетентности и их классификации / Г. Селевко. – [Електронний ресурс]. – URL : http://www.matem.uspu.ru/i/inst/math/subjects/M04OPDMAT_MAT2007D02.pdf
86. Семенюк О. А., Паращук В.Ю. Педагогічний дискурс // Семенюк О. А., Паращук В.Ю. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб. – К. : ВІД «Академія», 2010. – С.190 – 195. – (Серія «Альма-матер»).
87. Синельникова Л.Н. Компетенции как критерии идентичности языковой личности / Л.Н. Синельникова // Ученые записки ТНУ. – Т.23 (62). – 2010. – № 2. – Ч.2: Филология. Социальные коммуникации.
88. Слободянюк А.В. Психологія управління та конфліктологія: навч. посіб. / А.В.Слободянюк, Н.О.Андрущенко. – Вінниця: ВНТУ, 2010. – 120 с.
89. Соколова І. П. Професійна компетентність вчителя: проблема структури та змісту / І. П. Соколова // Неперервна професійна освіта: теорія і практика : науково-методичний журнал. – 2004. – № 1. – С. 8–19.
90. Сотська Г.І., Лісовий В.А. Обґрунтування сутності професійного розвитку викладача вищої школи: теоретичний аспект. – 2018. – [Електронний ресурс]. – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/texcped_2018_1_7.
91. Степаненко С., Степаненко Н. Етичний вимір педагогічних комунікацій //Педагогічні науки. – 2017. – №70. – С.42 – 46.
92. Степаненко С.В. Семантичні бар'єри у структурі педагогічної комунікації / С.В. Степаненко, Н.М. Степаненко // Неперервна професійна освіта: теорія і практика. – 2017. – № 3-4. – С. 27.

93. Товканець Г. В. Особливості соціально – особистісної взаємодії у міжкультурній комунікації // Актуальні проблеми розвитку особистості у сучасному суспільстві. – Київ: ООО «НПП» Інтерсервіс, 2015. – С.76 – 86.
94. Тринус О. Самоосвітня діяльність молодого вчителя: історичний аспект // Естетика і етика педагогічної дії. – 2017. – №15. – С.72 – 83.
95. Уварова А. Формування риторичної майстерності майбутнього вчителя: навч. – методич. посіб. для пед. Ун-тів. – Суми: СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2007.
96. Федорчук В. Комунікативна компетентність педагога / В. Федорчук. – Київ : Шк. світ, 2007. – 128 с.
97. Філоненко М. Психологія спілкування. Підручник / М. Філоненко – К. : Центр учбової літератури, 2008. – 224 с. – [Електронний ресурс]. – URL:
http://www.cul.com.ua/preview/Psiholog_spilk-Filonenko.pdf
98. Філософія освіти: Навч. посіб. / За заг. ред. В. Андрущенко, І. Передборської. – К. : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2009. – 329 с.
99. Фіцула М. Педагогіка вищої школи. – Київ: Академвидав, 2006.
100. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: навчальний посібник / І. М. Цимбалюк. – К. : Професіонал, 2004. – 304 с.
101. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів : навч. посіб. / М. В. Цюрупа. – К. : Кондор, 2006. – 169 с.
102. Хомич Л. О. Удосконалення професійної підготовки майбутніх учителів у контексті концепції розвитку педагогічної освіти // Проблеми освіти. – 2019. – Вип. 92. – С. 210–216.
103. Хоружа Л. Етичний розвиток сучасного педагога // Естетика і етика педагогічної дії. Зб. наук. праць. – 2011. – Вип.2. – С.14 – 21.
104. Чернышова Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. – Москва : Изд-во Юрайт, 2020. – 161 с. – [Електронний ресурс]. – URL : <https://urait.ru/bcode/451154>

105. Чичук В. М. Нові підходи до підготовки вчителів у контексті євроінтеграційних процесів. Витоки педагогічної майстерності. Серія: Педагогічні науки. – 2011. – Вип. 8 (2). – С. 294–299.
106. Янжула О. В. Основні підходи до розуміння поняття «комунікативна компетентність» / О. В. Янжула // Гуманітарні науки. – № 1. – 2013. – С. 164 – 168.
107. Duncan Arne. A New Approach to Teacher Education Reform and Improvement. – URL: <https://www.ed.gov/news/speeches/new-approach-teacher-education-reform-and-improvement>.
108. Hymes D. Communicative Competence / D. Hymes // C. J. Brumfit and K. Johnson (Eds.) The Communicative Approach to Language Teaching. – London, 1979. – P. 5 – 27.
109. Preparing Teachers Around the World. URL: https://www.ets.org/research/policy_research_reports/publications/report/2003/idwd/